



دليل الأعضاء

ما الذي تحتاج إلى معرفته حول المزايا الخاصة بك

دليل التغطية (EOC) المشترك من Aetna Better Health of California
ونموذج الإفصاح 2023

مقاطعتي San Diego (سان دييغو) و Sacramento (ساكرامينتو).



AetnaBetterHealth.com/California

Aetna Better Health® of California

1144900-04-CAA A (Rev 3/23)

اللغات والتنسيقات الأخرى

اللغات الأخرى

يمكنك الحصول على كتيب الأعضاء هذا ومواد الخطة الأخرى مجانًا بلغات أخرى. نقدم ترجمات مكتوبة من مترجمين مؤهلين. اتصل بالرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). وتكون المكالمات مجانية. اقرأ دليل الأعضاء هذا لمعرفة المزيد عن خدمات المساعدة اللغوية في مجال الرعاية الصحية، مثل خدمات الترجمة التحريرية والفورية.

التنسيقات الأخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بتنسيقات أخرى، مثل طريقة البرايل وتسجيلات الصوتية وبالطباعة الكبيرة بخط 20 نقطة وتنسيقات إلكترونية يمكن الوصول إليها دون أي تكلفة عليك. اتصل بالرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). وتكون المكالمات مجانية.

خدمات الترجمة الفورية

تقدم Aetna Better Health of California خدمات ترجمة شفوية من مترجم فوري مؤهل، على مدار 24 ساعة، دون أي تكلفة عليك. لست بحاجة إلى الاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء كمترجم فوري. لا نشجع استخدام القاصرين كمترجمين فوريين، ما لم تكن حالة طارئة. تتوفر خدمات الترجمة الفورية واللغوية والثقافية مجانًا. حيث تتوفر المساعدة على مدار الساعة، وطوال

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



أيام الأسبوع. للحصول على مساعدة لغوية أو للحصول على هذا الكتيب بلغة مختلفة، اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). وتكون المكالمات مجانية.

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-855-772-9076 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-855-772-9076 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-855-772-9076 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-855-772-9076 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյութեր: Չանգահարեք 1-855-772-9076 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-855-772-9076 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-855-772-9076 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Eastern Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-772-9076 (TTY: 711) ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california



हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-855-772-9076 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-855-772-9076 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-855-772-9076 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-855-772-9076 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-855-772-9076 (TTY: 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-855-772-9076 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-855-772-9076 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-855-772-9076 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-855-772-9076 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-855-772-9076 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ហ្គាសម្ពាសជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-855-772-9076 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-855-772-9076 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر میخواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (TTY: 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. کمکها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-855-772-9076 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه میشوند.

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-855-772-9076 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-855-772-9076 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-855-772-9076 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-855-772-9076 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمة مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-855-772-9076 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่ 1-855-772-9076 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-855-772-9076 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-855-772-9076 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-855-772-9076 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-855-772-9076 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



مرحبًا بكم في Aetna Better !Health of California

شكرا لانضمامك إلى Aetna Better Health of California. Aetna Better Health of California هي خطة صحية للأشخاص المسجلين في Medi-Cal. تعمل Aetna Better Health of California مع ولاية كاليفورنيا لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاجها.

توفر Aetna Better Health of California شبكة من مقدمي الخدمات لاستخدامها للحصول على خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك. في بعض الأحيان، تتعاقد شركة Aetna Better Health of California مباشرة مع مقدمي الخدمات، وأحيانًا تعمل مع جمعيات الأطباء المستقلين (Independent Physician Associations, IPA). يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول IPA في القسم الخاص ب IPA.

كتيب الأعضاء

يحيطك كتيب الأعضاء هذا علمًا بتغطيتك بموجب Aetna Better Health of California. يرجى قراءته بعناية وبصورة كاملة. فسوف يساعدك في فهم واستخدام مزايك وخدماتك. كما يشرح حقوقك ومسؤولياتك بصفتك عضوًا في Aetna Better Health of California. إذا كانت لديك احتياجات صحية خاصة، فتأكد من قراءة جميع الأقسام التي تنطبق عليك.

يُعرف كتيب الأعضاء هذا أيضًا باسم دليل التغطية (EOC) ونموذج الإفصاح المجتمعان. يلخص هذا الكتيب قواعد وسياسات Aetna Better Health of California ويستند إلى العقد المبرم بينك وبين Aetna Better Health of California و California Department of Health Care Services (DHCS). إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات، اتصل ب Aetna Better Health of California على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).

اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 1-800-735-2929 أو 711) لطلب نسخة من العقد المبرم بينك وبين Aetna Better Health of California و DHCS. يمكنك أيضًا طلب الحصول على نسخة أخرى من كتيب الأعضاء مجانًا أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني الخاص بـ Aetna Better Health of California من خلال الرابط www.aetnabetterhealth.com/california للاطلاع على كتيب

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



مرحبًا بكم في Aetna Better Health of California!

الأعضاء. ويمكنك أيضًا طلب الحصول على نسخة من الإجراءات والسياسات الإدارية والسريرية غير مسجلة الملكية الخاصة بـ Aetna Better Health of California مجانًا، أو كيفية الوصول إلى هذه المعلومات على موقع الويب الخاص بـ Aetna Better Health of California

اتصل بنا

إن Aetna Better Health of California متاحة لمساعدتك. إذا كان لديك أية أسئلة، اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 الساعة، طوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمة مجانية.

يمكنك أيضًا زيارة الموقع الإلكتروني في أي وقت من خلال aetnabetterhealth.com/california شكرًا لك،

Aetna Better Health of California
10260 Meanley Drive San Diego, CA 92131

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمة مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



جدول المحتويات

1	اللغات والتنسيقات الأخرى.....
1	اللغات الأخرى.....
1	التنسيقات الأخرى.....
1	خدمات الترجمة الفورية.....
6	مرحبًا بكم في Aetna Better Health of California!.....
6	كتيب الأعضاء.....
7	اتصل بنا.....
8	جدول المحتويات.....
11	1. بدء الاستخدام كعضو.....
11	كيفية الحصول على المساعدة.....
12	من يمكنه أن يكون عضوًا.....
12	بطاقات الهوية (ID).....
14	2. حول خطتك الصحية.....
14	نظرة عامة على الخطة الصحية.....
15	كيف تعمل خطتك.....
16	تغيير الخطط الصحية.....
16	الطلاب الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج كاليفورنيا.....
17	استمرار الرعاية.....
19	التكاليف.....
22	3. كيفية الحصول على الرعاية.....
22	الحصول على خدمات الرعاية الصحية.....
23	مقدم الرعاية الأولية (PCP).....
26	شبكة مقدمي الرعاية الصحية.....
32	المواعيد.....
33	الوصول إلى موعدك الطبي.....
33	الغاء وإعادة جدولة المواعيد.....
33	الدفع.....
34	الإحالات.....
35	الموافقة المسبق (التصريح المسبق).....
36	الآراء الثانية.....

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن
Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على
الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



37	الرعاية الحساسة.....
39	الرعاية العاجلة.....
40	الرعاية في حالات الطوارئ.....
42	خط مشورة التمريض.....
42	التوجيهات المسبقة.....
43	التبرع بالأعضاء والأنسجة.....
44	4. المزايا والخدمات.....
44	ما الذي تغطيه خطتك الصحية.....
47	مزايا Medi-Cal المغطاة من قبل Aetna Better Health of California.....
65	المزايا والبرامج الأخرى من Aetna Better Health of California المغطاة.....
68	خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى.....
	الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها من خلال Aetna Better Health of California أو Medi-Cal.....
72	تقييم التقنيات الجديدة والحالية.....
74	5. الأطفال والشباب العناية الجيدة.....
74	خدمات طب الأطفال (الأطفال تحت سن 21 عامًا).....
75	فحوصات العافية لصحة الطفل والرعاية الوقائية.....
76	اختبار التسمم بالرصاص في الدم.....
76	المساعدة في الحصول على خدمات رعاية العافية للأطفال والشباب.....
	الخدمات الأخرى التي يمكنك الحصول عليها من خلال Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal أو برنامج الأخرى.....
79	6. الإبلاغ عن المشاكل وحلها.....
80	الشكاوى.....
81	الالتماسات.....
82	ما الذي يجب عليك فعله إذا لم توافق على قرار الالتماس.....
83	الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة (IMR) مع دائرة الرعاية الصحية المُدارة.....
84	جلسات الاستماع بالولاية.....
85	الاحتياط والإهدار وإساءة الاستخدام.....
87	7. الحقوق والمسؤوليات.....
87	حقوقك.....
88	مسؤولياتك.....
89	إخطار عدم التمييز.....
91	طرق المشاركة كعضو.....
92	إخطار ممارسات الخصوصية.....
96	إخطار خاص بالقوانين.....

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



إخطار بشأن Medi-Cal كمسدد يتم تم اللجوء إليه في النهاية، والتغطية الصحية الأخرى والتعافي من الضرر	96
إخطار بشأن الاسترداد من الإرث	97
إعلان نية الإجراء	97
8. كلمات وأرقام مهمة يجب معرفتها	99
أرقام الهواتف المهمة	99
كلمات يجب معرفتها	99



1. بدء الاستخدام كعضو

كيفية الحصول على المساعدة

Aetna Better Health of California تريدك أن تكون سعيدًا بخصوص رعايتك الصحية. إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف بخصوص رعايتك، فإن Aetna Better Health of California تريد السماع منك!

خدمات الأعضاء

إن خدمات الأعضاء من Aetna Better Health of California متاحة لمساعدتك! تستطيع Aetna Better Health of California:

- أجب عن الأسئلة حول الخدمات المغطاة ضمن خطتك الصحية و Aetna Better Health of California
- مساعدتك في اختيار أو تغيير مقدم الرعاية الأولية (PCP)
- اخبارك بمكان الحصول على الرعاية التي تحتاجها
- مساعدتك في الحصول على خدمات المترجمين الفوريين إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية
- مساعدتك في الحصول على معلومات بلغات وتنسيقات أخرى
- مساعدتك في تقديم شكوى
- مساعدتك في طلب بطاقات الهوية و/أو مواد الأعضاء
- مساعدتك في التسجيل من خلال بوابة الأعضاء
- مساعدتك في الحصول على وسائل مواصلات لتقلك إلى أماكن مواعيدك

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، فاتصل على اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 الساعة، طوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. يجب أن تتأكد Aetna Better Health of California من أنك تنتظر أقل من 10 دقائق عند الاتصال. يمكنك أيضًا زيارة الموقع الإلكتروني في أي وقت من خلال aetnabetterhealth.com/california.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



من يمكنه أن يكون عضوًا

تكون مؤهلاً للانضمام إلى Aetna Better Health of California لأنك تكون مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal وتعيش في مقاطعة San Diego أو Sacramento. يمكنك الاتصال بمقاطعتك على الرقم 1-866-262-9881 لمقاطعة سان دييغو أو على الرقم 916-874-3100 مقاطعة ساكرامنتو. يمكنك أيضًا أن تكون مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal من خلال الضمان الاجتماعي لأنك تتلقى SSI/SSP.

للأسئلة المتعلقة بالتسجيل، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (الهاتف النصي):
1-800-430-7077 (أو 711). أو تفضل بزيارة <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov> للحصول على أسئلة حول الضمان الاجتماعي، اتصل بإدارة الضمان الاجتماعي على الرقم 1-800-772-1213. أو تفضل بزيارة <https://www.ssa.gov/locator/>

Medi-Cal الانتقالية

يُعرف برنامج Transitional Medi-Cal أيضًا باسم "Medi-Cal للعاملين". يمكنك الحصول على transitional Medi-Cal إذا توقفت عن الحصول على Medi-Cal لسبب مما يلي:

- بدأت في كسب أموال أكثر.
- بدأت عائلتك في تلقي نفقة طفل أو نفقة زوجية أكثر.

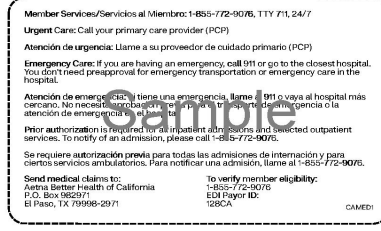
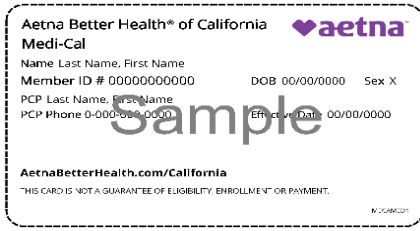
يمكنك طرح أسئلة حول التأهل لبرنامج Medi-Cal الانتقالي في مكتب المقاطعة المحلي للصحة والخدمات الإنسانية لديك <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> أو اتصل بـ Health Care Options على الرقم 1-800-430-4263 (الهاتف النصي 1-800-430-7077 أو 711).

بطاقات الهوية (ID)

بصفتك عضو في Aetna Better Health of California، ستحصل على بطاقة هوية عضو من Aetna Better Health of California. يتعين عليك إظهار بطاقة هوية Aetna Better Health of California وبطاقة هوية مزايا Medi-Cal (BIC)، التي أرسلتها لك ولاية كاليفورنيا، عندما تحصل على أي وصفات أو خدمات رعاية صحية. يجب عليك حمل جميع البطاقات الصحية معك طوال الوقت. فيما يلي بطاقة مماثلة BIC وبطاقة هوية Aetna Better Health of California لتوضح لك كيف ستبدو بطاقات هويتك:

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.





في حالة عدم حصولك على بطاقة هوية Aetna Better Health of California في غضون أسابيع قليلة من تاريخ التسجيل، أو إذا تعرضت بطاقتك للتلف أو الفقد أو السرقة، فاتصل بخدمات الأعضاء مباشرة. سترسل إليك Aetna Better Health of California بطاقة جديدة مجاناً. اتصل بالرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



2. حول خطتك الصحية

نظرة عامة على الخطة الصحية

Aetna Better Health of California هي خطة صحية للأشخاص المسجلين في Medi-Cal في مقاطعتي San Diego (سان ديغو) و Sacramento (ساكرامينتو). تعمل Aetna Better Health of California مع ولاية كاليفورنيا لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاجها.

يمكنك التحدث مع أحد ممثلي خدمات أعضاء Aetna Better Health of California لمعرفة المزيد حول الخطة الصحية وكيفية جعلها مناسبة لك. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (TTY: 711).

متى تبدأ وتنتهي تغطيتك

عندما تسجل في Aetna Better Health of California، سنرسل لك بطاقة عضوية في غضون أسبوعين من تاريخ التسجيل. يتعين عليك إظهار بطاقة هوية Aetna Better Health of California وبطاقة هوية مزايا Medi-Cal (BIC) عندما تحصل على أي وصفات أو خدمات رعاية صحية.

يجب تجديد تغطية Medi-Cal الخاصة بك كل عام. إذا لم يتمكن مكتب المقاطعة المحلي الخاص بك من تجديد تغطية Medi-Cal الخاصة بك باستخدام مصادر إلكترونية، فسوف ترسل لك المقاطعة نموذج تجديد Medi-Cal. أكمل هذا النموذج وأعدّه إلى وكالة الخدمات البشرية المحلية في مقاطعتك. يمكنك إعادة معلوماتك عبر الإنترنت أو شخصيًا أو عبر الهاتف أو بأي وسيلة إلكترونية أخرى إذا كانت متوفرة في مقاطعتك.

يمكنك طلب إنهاء تغطيتك في Aetna Better Health of California واختيار خطة صحية أخرى في أي وقت. للحصول على مساعدة في اختيار خطة جديدة، اتصل بـ Health Care Options على الرقم 1-800-430-4263 (الهاتف النصي 1-800-430-7077 أو 711). أو تفضل بزيارة www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. يمكنك أيضًا طلب إنهاء اشتراكك في Medi-Cal.

Aetna Better Health of California هي خطة صحية للأشخاص المسجلين في Medi-Cal في مقاطعات San Diego و Sacramento.

ويمكنك العثور على المكتب المحلي لديك على

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



قد تنتهي أهلية Aetna Better Health of California إذا تحقق أي مما يلي:

- تنتقل من مقاطعة سان دييغو أو ساكرامنتو.
- لم يعد لديك Medi-Cal
- إذا أصبحت مؤهلاً لبرنامج الإعفاء الذي يتطلب منك التسجيل في FFS Medi-Cal.
- أنت في السجن أو الحبس

إذا فقدت تغطية Aetna Better Health of California Medi-Cal الخاصة بك، فقد تظل مؤهلاً للحصول على تغطية Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal. إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كنت لا تزال مشمولاً بخدمة Aetna Better Health of California، يرجى الاتصال بالرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).

اعتبارات خاصة للهنود الأمريكيين في الرعاية المُدارة

يحق للهنود الأمريكيين عدم التسجيل في خطة Medi-Cal managed care (للرعاية المُدارة) أو ترك خطة الرعاية المُدارة Medi-Cal والعودة إلى خدمات FFS Medi-Cal المعتادة في أي وقت ولأي سبب.

إذا كنت من الهنود الأمريكيين، فيحق لك الحصول على خدمات الرعاية الصحية في مرافق Indian Health Care Provider (IHCP). يمكنك أيضًا الاستمرار في Aetna Better Health of California أو إلغاء التسجيل منها أثناء الحصول على خدمات الرعاية الصحية من هذه المواقع. للحصول على معلومات حول التسجيل وإلغاء التسجيل، الاتصال على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).

كيف تعمل خطتك

Aetna Better Health of California هي خطة رعاية صحية مُدارة متعاقدة مع DHCS. تعمل Aetna Better Health of California مع الأطباء والمستشفيات ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين في منطقة خدمات Aetna Better Health of California لتقديم الرعاية الصحية لك بصفقتك العضو. أثناء عضويتك في Aetna Better Health of California، قد تكون مؤهلاً للحصول على بعض الخدمات الإضافية المقدمة من خلال FFS Medi-Cal. وتشمل هذه الوصفات الطبية للمرضى الخارجيين والأدوية بدون وصفة طبية وبعض الإمدادات الطبية من خلال FFS Medi-Cal Rx. للوصول إلى FFS Medi-Cal RX، اتصل بالرقم 1-800-977-2273. سيوضح لك مركز خدمات الأعضاء كيفية عمل Aetna Better Health of California وكيفية الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها وكيفية جدولة مواعيد مقدم الخدمة ضمن الوصول القياسي وكيفية طلب خدمات الترجمة الفورية المجانية، وكيفية معرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات النقل. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). يمكنك أيضًا العثور على معلومات خدمات الأعضاء عبر الإنترنت على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



تغيير الخطط الصحية

قد تترك Aetna Better Health of California وتنضم إلى خطة صحية أخرى في أي وقت في المقاطعة التي تسكن فيها. اتصل بـ Health Care Options على الرقم 1-800-430-4263 (الهاتف النصي 1-800-430-7077 أو 711) لاختيار خطة جديدة. يمكنك الاتصال بين الساعة 8:00 صباحًا و6:00 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. أو تفضل بزيارة <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

يستغرق الأمر ما يصل إلى 30 يومًا لمعالجة طلبك لمغادرة Aetna Better Health of California والتسجيل في خطة أخرى في مقاطعتك إذا لم تكن هناك مشكلات في الطلب. لمعرفة حالة طلبك، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (الهاتف النصي: 1-800-430-7077 أو 711).

إذا كنت ترغب في ترك Aetna Better Health of California خلال وقت أسرع، فيمكنك مطالبة Health Care Options بإلغاء تسجيل عاجل (سريع). إذا كان سبب طلبك يفي بقواعد إلغاء التسجيل العاجل، فستتلقى خطابًا لإخبارك بأنه تم إلغاء تسجيلك.

يشتمل المستفيدون الذين يمكنهم طلب إلغاء التسجيل العاجل، على سبيل المثال لا الحصر على، الأطفال الذين يتلقون الخدمات بموجب برامج المساعدة بالتبني أو الكفالة والأعضاء الذين لديهم احتياجات رعاية صحية خاصة، والأعضاء المسجلين بالفعل في خطة Medi-Cal أو Medicare أو managed care (رعاية مدارة) تجارية أخرى.

يمكنك طلب ترك Aetna Better Health of California شخصيًا في مكتب المقاطعة المحلي للصحة والخدمات الإنسانية لديك. ويمكنك العثور على المكتب المحلي لديك على

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. أو اتصل بـ Health Care Options على الرقم 1-800-430-4263 (الهاتف النصي 1-800-430-7077 أو 711).

الطلاب الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج كاليفورنيا

تتوفر الخدمات في حالات الطوارئ والرعاية العاجلة لجميع المسجلين في Medi-Cal على مستوى الولاية بصرف النظر عن مقاطعة الإقامة. يتم تغطية الرعاية الروتينية والوقائية فقط في

مقاطعة إقامتك. إذا انتقلت إلى مقاطعة جديدة في ولاية كاليفورنيا للالتحاق بالتعليم العالي، بما في ذلك الكلية، فإن Aetna Better Health of California ستغطي خدمات الطوارئ في مقاطعتك الجديدة. يمكنك أيضًا تلقي رعاية روتينية أو وقائية في مقاطعتك الجديدة ولكن يجب عليك إخطار MCP الخاص بك. انظر أدناه للحصول على مزيد من التفاصيل.

إذا كنت مسجلًا في Medi-Cal وكنت طالبًا في مقاطعة تختلف عن مكان إقامتك في كاليفورنيا، فلن تحتاج إلى التقدم بطلب للحصول على Medi-Cal في تلك المقاطعة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



إذا انتقلت بعيدًا عن المنزل مؤقتًا لتصبح طالبًا في مقاطعة أخرى في كاليفورنيا ، فهناك خياران متاحان لك. يمكنك:

- إبلاغ مكتب المحلي بالمقاطعة بأنك ستنتقل مؤقتًا للانتحاق بمؤسسة للتعليم العالي وأذكر عنوانك في المقاطعة الجديدة. ستعمل المقاطعة على تحديث سجلات الحالة بعنوانك الجديد ورمز المقاطعة في قاعدة بيانات الولاية. استخدم هذا الخيار إذا كنت ترغب في الحصول على رعاية روتينية أو وقائية في مقاطعتك الجديدة. قد تضطر إلى تغيير الخطط الصحية إذا كانت Aetna Better Health of California لا تعمل في المقاطعة حيث ستلتحق بالكلية. للأسئلة وللمنع التأخير في التسجيل في الخطة الصحية الجديدة، يجب عليك الاتصال بـ Health Care Options على الرقم 1-800-430-4263 (الهاتف النصي 1-800-430-7077 أو 711).

أو

- اختيار عدم تغيير خطتك الصحية عندما تنتقل مؤقتًا للانتحاق بالجامعة في مقاطعة مختلفة. ولن تتمكن إلا من الوصول إلى خدمات غرفة الطوارئ أو الرعاية العاجلة في المقاطعة الجديدة إلا لبعض الحالات. لمعرفة المزيد، انتقل إلى الفصل 3، "كيفية الحصول على الرعاية". وبالنسبة للرعاية الصحية الروتينية أو الوقائية، ستحتاج إلى استخدام شبكة مقدمي الخدمات العادية في Aetna Better Health of California الموجودة في مقاطعة إقامة رب العائلة.

إذا كنت تغادر كاليفورنيا مؤقتًا لتكون طالب في ولاية أخرى وتريد الاحتفاظ بتغطية Medi-Cal الخاصة بك، فاتصل بموظف الأهلية الخاص بك في مكتب المقاطعة المحلي الخاص بك. طالما أنك مؤهل، فإن Medi-Cal ستغطي خدمات الطوارئ والرعاية العاجلة في ولاية أخرى. سيغطي Medi-Cal أيضًا الرعاية الطارئة التي تتطلب دخول المستشفى في كندا والمكسيك، إذا تمت الموافقة على الخدمة وكان الطبيب والمستشفى يفيان بقواعد Medi-Cal. لا يتم تغطية خدمات الرعاية الروتينية والوقائية، بما في ذلك الأدوية الموصوفة طبيًا، خارج ولاية كاليفورنيا. إذا كنت تريد برنامج Medicaid في ولاية أخرى، فستحتاج إلى تقديم طلب في تلك الولاية. لن تكون مؤهلاً للحصول على Medi-Cal ولن تدفع Aetna Better Health of California

تكاليف الرعاية الصحية الخاصة بك. لا يغطي Medi-Cal خدمات الطوارئ أو العاجلة أو أي خدمات رعاية صحية أخرى خارج الولايات المتحدة، باستثناء كندا والمكسيك كما هو مذكور في الفصل 3.

استمرار الرعاية

استمرار الرعاية لمقدم رعاية ليس من الخطة

بصفتك عضوًا في Aetna Better Health of California، ستحصل على رعايتك الصحية من مقدمي الخدمة في شبكة Aetna Better Health of California. لمعرفة ما إذا كان مقدم الرعاية الصحية موجودًا في شبكة Aetna Better Health of California، يرجى الاطلاع على www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider.

في بعض الحالات، قد تكون قادرًا على الذهاب إلى مقدمي الخدمات الذين ليسوا في شبكة Aetna Better Health of California إذا انتقلت من خطة أخرى أو إذا كنت قد انتقلت من خطة أخرى أو كان مقدم الخدمة في الشبكة وأصبح خارج الخدمة الآن- خارج الشبكة. ويُطلق على هذا "استمرارية الرعاية".

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



اتصل بـ Aetna Better Health of California وأخبرنا إذا كنت بحاجة إلى رؤية مقدم رعاية خارج الشبكة. سنخبرك إذا كان لديك حق استمرارية في الرعاية. قد يمكنك استخدام استمرارية الرعاية، لمدة تصل إلى 12 شهرًا، أو أكثر في بعض الحالات، إذا كان كل ما يلي صحيحًا:

- لديك علاقة مستمرة مع مقدم الخدمة ليس ضمن الخطة، قبل التسجيل في Aetna Better Health of California
 - تمت رؤيتك من قِبل مقدم الخدمة غير التابع للخطة مرة واحدة على الأقل خلال الاثني عشر (12) شهرًا قبل تسجيلك في Aetna Better Health of California في زيارة غير طارئة
 - مقدم الخدمة ليس ضمن الخطة وعلى استعداد للعمل مع Aetna Better Health of California ويوافق على متطلبات Aetna Better Health of California التعاقدية والدفع مقابل الخدمات
 - يفي مقدم الرعاية ليس ضمن الخطة للمعايير المهنية لـ Aetna Better Health of California
- اتصل بخدمات الأعضاء على 1-855-772-9076 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711) لمزيد من المعلومات. وإذا لم يلتحق مقدمو الخدمات بشبكة Aetna Better Health of California بنهاية الـ 12 شهرًا، فلا توافق على معدلات السداد الخاصة بـ Aetna Better Health of California أو لا تفي بمتطلبات جودة الرعاية، فإنك ستحتاج إلى التبدل إلى مقدمي خدمات من داخل شبكة Aetna Better Health of California. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711) لمناقشة خياراتك.

استمرارية الرعاية للخدمات

بصفتك عضوًا في Aetna Better Health of California، ستحصل على خدمات Medi-Cal الخاصة بك من مقدمي الخدمة في شبكة Aetna Better Health of California. في بعض الحالات، قد تكون قادرًا على الوصول المستمر إلى خدمات Medi-Cal إذا كنت تتلقى علاجًا لظروف صحية معينة ولم يكن مقدم الخدمة غير التابع للخطة على استعداد لمواصلة تقديم الخدمات أو لم يوافق على متطلبات Aetna Better Health of California التعاقدية أو الدفع أو الشروط الأخرى لتقديم الرعاية، فلن تتمكن من تلقي رعاية مستمرة من مقدم الخدمة. ومع ذلك، قد تتمكن من الاستمرار في الحصول على الخدمات من مزود مختلف في شبكة Aetna Better Health of California.

تشمل الخدمات التي توفرها Aetna Better Health of California استمرارية الرعاية على سبيل المثال لا الحصر:

- الحالات الحادة (مشكلة طبية تحتاج إلى عناية سريعة) - طالما استمرت الحالة.
- الحالات الجسدية والسلوكية المزمنة (مشكلة رعاية صحية تعاني منها لفترة طويلة) - لفترة من الوقت المطلوبة لإنهاء مسار العلاج والترتيب لنقل آمن إلى طبيب جديد في شبكة Aetna Better Health of California.
- الحمل - أثناء الحمل ولمدة تصل إلى 12 شهرًا بعد انتهاء الحمل.
- خدمات الصحة العقلية للأمهات لمدة تصل إلى 12 شهرًا من تاريخ التشخيص أو من نهاية الحمل، أيهما أبعد.
- رعاية طفل حديث الولادة بين عمر الولادة وسن 36 شهرًا لمدة تصل إلى 12 شهرًا من تاريخ بدء التغطية أو تاريخ انتهاء عقد مقدم الرعاية مع Aetna Better Health of California.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



- مرض عضال (مشكلة طبية تهدد الحياة) - طالما استمر المرض. قد يتجاوز إكمال الخدمات المغطاة اثني عشر (12) شهرًا من وقت توقف مقدم الرعاية عن العمل مع Aetna Better Health of California. إجراء عملية جراحية أو إجراء طبي آخر من قبل مقدم خدمة غير تابع للخطة طالما أنها مغطاة وضرورية طبيًا ومصروح بها من قبل Aetna Better Health of California كجزء من مسار علاج موثوق وقد أوصى بها ووثقها مقدم الخدمة - إجراء جراحة أو إجراء طبي آخر في غضون 180 يومًا من تاريخ إنهاء العقد مقدم الرعاية أو 180 يومًا من تاريخ سريان تغطية العضو الجديد.

للحصول على شروط أخرى قد تكون مؤهلة، اتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health of California. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711) للمساعدة في اختيار مقدم رعاية متعاقد لمواصلة رعايتك أو إذا كان لديك أي أسئلة أو مشاكل في تلقي الخدمات المغطاة من مقدم الرعاية لم يعد جزءًا من Aetna Better Health of California.

Aetna Better Health of California ليست مطالبة بتقديم استمرار الرعاية للخدمات غير المغطاة من قبل Medi-Cal والمعدات الطبية المعمرة والنقل والخدمات الإضافية الأخرى وخدمات مقدمو الخدمات الملتزمة. لمعرفة المزيد حول استمرار الرعاية ومؤهلات الأهلية، ولمعرفة عن جميع الخدمات المتاحة، اتصل بخدمات الأعضاء.

التكاليف

تكاليف الأعضاء

تخدم Aetna Better Health of California الأشخاص المؤهلين للحصول على خدمات Medi-Cal. في معظم الحالات، لا يتعين على أعضاء Aetna Better Health of California الدفع مقابل الخدمات المغطاة أو الأقساط أو الخصومات. باستثناء رعاية الطوارئ أو الرعاية العاجلة أو الرعاية الحساسة، يجب أن تحصل على موافقة مسبقة من Aetna Better Health of California قبل أن ترى مقدم رعاية خارج شبكة Aetna Better Health of California. إذا لم تحصل على موافقة مسبقة وذهبت إلى مقدم رعاية خارج الشبكة للحصول على رعاية ليست رعاية طارئة أو رعاية عاجلة أو رعاية حساسة، فقد تضطر إلى دفع تكاليف الرعاية لمقدمي الرعاية خارج الشبكة. للحصول على قائمة بالخدمات المغطاة، انظر "المزايا والخدمات". يمكنك أيضًا العثور على دليل مقدمي الخدمات على موقع Aetna Better Health of California على الويب www.aetnabetterhealth.com/california.

للأعضاء الذين يتمتعون برعاية طويلة الأمد وتقاسم التكلفة

قد تضطر إلى دفع حصة من التكلفة كل شهر لخدمات الرعاية طويلة الأجل الخاصة بك. يعتمد مقدار حصتك من التكلفة على دخلك ومواردك. ستدفع كل شهر فواتيرك رعايتك الصحية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر فواتير خدمة الدعم المُدار طويل الأجل (MLTSS)، حتى يتساوى المبلغ الذي دفعته مع حصتك من التكلفة. وبعد ذلك ستتم تغطية رعايتك طويلة الأجل من قبل Aetna Better Health of California لهذا الشهر. ولن تتم تغطيتك من قبل Aetna Better Health of California حتى سدادك لخصتك من التكلفة كاملة للشهر للرعاية طويلة الأجل الكاملة الخاصة بك.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



كيفية سداد مقابل مقدم الخدمات

تدفع Aetna Better Health of California لمقدمي الخدمات بهذه الطرق:

- مدفوعات الرسوم الثابتة المسددة لمقدمي الخدمات لكل مريض خاضع للتغطية
- تدفع Aetna Better Health of California لبعض مقدمي الخدمات مبلغًا محددًا من المال كل شهر لكل عضو في Aetna Better Health of California. يسمى ذلك دفعة الرسوم الثابتة المسددة لمقدمي الخدمات لكل مريض خاضع للتغطية. تعمل Aetna Better Health of California ومقدمو الخدمات معًا لتحديد مبلغ المدفوعات.
- سداد FFS
- يقدم بعض مقدمي الخدمات الرعاية إلى أعضاء Aetna Better Health of California وبعد ذلك يرسلون فاتورة إلى Aetna Better Health of California للخدمات التي قدموها. وهذا ما يسمى بسداد FFS. تعمل Aetna Better Health of California ومقدمو الخدمات معًا لتحديد مقدار تكلفة كل خدمة.

لمعرفة المزيد حول كيف تدفع Aetna Better Health of California لمقدمي الخدمات بهذه الطرق، اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).

إذا تلقيت فاتورة من أحد مقدمي الرعاية الصحية

الخدمات المغطاة هي خدمات رعاية صحية تتحمل Aetna Better Health of California مسؤولية دفع ثمنها. إذا حصلت على فاتورة برسوم خدمات الدعم أو الاشتراكات أو رسوم التسجيل لخدمة مغطاة، فلا تدفع الفاتورة. اتصل بخدمات الأعضاء مباشرة على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).

اسأل Aetna Better Health of California عن دفع نفقاتك

إذا كنت قد دفعت مقابل الخدمات التي تلقيتها بالفعل ، فقد تكون مؤهلاً للتعويض (السداد) إذا استوفيت جميع الشروط التالية:

- الخدمة التي تلقيتها هي خدمة مغطاة يتحمل Aetna Better Health of California دفع ثمنها. لن تعوضك Aetna Better Health of California عن الخدمة التي لا تغطيها Aetna Better Health of California.
- لقد تلقيت الخدمة المغطاة بعد أن أصبحت عضوًا مؤهلاً في Aetna Better Health of California.
- أنت تطلب استرداد المبلغ في غضون عام واحد من تاريخ استلامك للخدمة المغطاة.
- قدّم دليلًا على أنك دفعت مقابل الخدمة المغطاة، مثل إيصال مفصل من مقدم الخدمة.
- لقد تلقيت الخدمة المغطاة من مقدم الخدمة Medi-Cal مسجل في شبكة Aetna Better Health of California لا تحتاج إلى تلبية هذا الشرط إذا تلقيت خدمات في حالات الطوارئ أو خدمات تنظيم الأسرة أو أي خدمة أخرى التي تسمح Medi-Cal لمقدمي الخدمات خارج الشبكة بأدائها دون موافقة مسبقة.
- إذا كانت الخدمة المغطاة تتطلب عادة موافقة مسبقة، وقدمت دليلًا من مقدم الخدمة يوضح الحاجة الطبية للخدمة المغطاة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



ستخبرك Aetna Better Health of California بقرارها بتعويضك في خطاب يسمى إخطار بالإجراء. إذا استوفيت جميع الشروط المذكورة أعلاه، فيجب على مقدم الخدمة المسجل في Medi-Cal أن يعيد لك كامل المبلغ الذي دفعته. إذا رفض مقدم الخدمة أن يدفع لك، فسوف تسدد لك Aetna Better Health of California كامل المبلغ الذي دفعته. يجب علينا تعويضك في غضون 45 يوم عمل من استلام المطالبة. إذا كان مقدم الخدمة مسجلاً في Medi-Cal ولكنه غير موجود في شبكة Aetna Better Health of California ويرفض السداد لك، فسوف تسدد لك Aetna Better Health of California، ولكن فقط المبلغ الذي يصل إلى المبلغ الذي ستدفعه FFS Medi-Cal. ستدفع لك Aetna Better Health of California المبلغ الكامل من الجيب مقابل خدمات الطوارئ أو خدمات تنظيم الأسرة أو أي خدمة أخرى يسمح Medi-Cal بتقديمها من قبل مقدمي خدمات خارج الشبكة دون موافقة مسبقة. إذا كنت لا تستوفي أحد الشروط المذكورة أعلاه، لن تسدد لك Aetna Better Health of California.

لن تسدد لك Aetna Better Health of California في حال:

- طلبت واستلمت خدمات غير مشمولة من قبل Medi-Cal مثل خدمات التجميل.
- الخدمة ليست خدمة مغطاة ضمن Aetna Better Health of California.
- لديك تقاسم التكلفة من Medi-Cal ولم يتم الوفاء بها.
- لقد ذهبت إلى طبيب لا يتعامل مع Medi-Cal وقمت بالتوقيع على استمارة تفيد بأنك تريد أن تتم رؤيتك من قبله على أي حال وأنتك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك.
- إذا كان لديك الجزء (د) من Medicare، فإن الدفعات المشتركة للوصفات التي تغطيها خطة الجزء (د) من Medicare الخاصة بك.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



3. كيفية الحصول على الرعاية

الحصول على خدمات الرعاية الصحية

يرجى قراءة المعلومات التالية حتى تعلم من أين أو من أي مجموعة من مقدمي الخدمات يمكنك الحصول على الرعاية الصحية.

يمكنك بدء الحصول على خدمات الرعاية الصحية في تاريخ تسجيلك الفعّال. احضر معك دائمًا بطاقة العضوية من Aetna Better Health of California وبطاقة تعريف المزايا من Medi-Cal (BIC) الخاصة بك وأي بطاقات تأمين صحي أخرى بحوزتك. لا تدع أي شخص آخر يستخدم بطاقة BIC أو بطاقة التعريف من Aetna Better Health of California الخاصة بك.

يجب أن يختار الأعضاء الجدد الذين يتمتعون بتغطية Medi-Cal فقط مقدم رعاية أولية (PCP) ضمن شبكة Aetna Better Health of California. لا يتعين على الأعضاء الجدد الذين لديهم Medi-Cal والتغطية الصحية الشاملة الأخرى اختيار مقدم الرعاية الأولية. وتعد شبكة Aetna Better Health of California بمثابة مجموعة من الأطباء والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين الذين يعملون مع Aetna Better Health of California. يتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية خلال 30 يومًا من وقت بدء عضويتك في Aetna Better Health of California. علمًا بأنك إذا لم تختار مقدم رعاية أولية، فستختار Aetna Better Health of California لك أحدهم.

يمكنك اختيار نفس مقدم الرعاية الأولية أو مقدمي رعاية أولية مختلفين لجميع أفراد العائلة في Aetna Better Health of California، طالما أن مقدم الرعاية الأولية (PCP) متاح.

إذا كنت تتعامل مع طبيب معيّن وتود مواصلة ذلك أو إذا أردت البحث عن مقدم رعاية أولية جديد، فيمكنك النظر في دليل مقدمي الخدمات. فهو يحتوي على قائمة بجميع مقدمي الرعاية الأولية (PCP) ضمن شبكة Aetna Better Health of California. ويحتوي دليل مقدم الخدمات على معلومات أخرى لمساعدتك في اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP). إذا احتجت إلى دليل مقدمي الخدمات، فاتصل برقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711). يمكنك أيضًا العثور على دليل مقدمي الخدمات على موقع Aetna Better Health of California على الويب www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider.

إذا لم يكن بإمكانك الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها من مقدم خدمات مشارك في شبكة Aetna Better Health of California، فيتعين على مقدم رعايتك الأولية (PCP) مطالبة Aetna Better Health of California باعتماد إرسال مقدم خدمات من خارج الشبكة لك. يسمى ذلك إحالة. لا تحتاج إلى موافقة للذهاب إلى مقدم الرعاية خارج الشبكة للحصول على الخدمات الحساسة الموضحة تحت عنوان "العناية الحساسة" لاحقًا في هذا الفصل.

اقرأ بقية هذا الفصل لمعرفة المزيد حول مقدمي الرعاية الأولية ودليل مقدمي الخدمات وشبكة مقدم الخدمات.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



تُدار مزايا الصيدلة الآن من خلال برنامج **Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal Rx** لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "برامج Medi-Cal وخدماتها الأخرى" في الفصل 4.

مقدم الرعاية الأولية (PCP)

يتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية خلال 30 يومًا من التسجيل في **Aetna Better Health of California**. وفقًا لعمرك وجنسك، يمكنك اختيار ممارس عام أو أخصائي الولادة/طبيب أمراض النساء أو ممارس طب العائلة أو طبيب باطني أو طبيب أطفال كمقدم الرعاية الأولية (PCP). يمكن أيضًا أن تؤدي الممارسة الممارسة (NP) أو مساعد الطبيب (PA) أو الممرضة القابلة المجازة دور مقدم رعايتك الأولية (PCP). إذا اخترت ممرضة ممارسة (NP) أو مساعد طبيب (PA) أو ممرضة قابلة مجازة، فقد يتم تعيين طبيب لك للإشراف على رعايتك. إذا كنت مشتركًا في كل من **Medicare** و **Medi-Cal**، أو إذا كان لديك تأمين رعاية صحية شامل آخر، فليس عليك اختيار مقدم رعاية أولية (PCP).

يمكنك أيضًا اختيار **Federally Qualified Health Center**، **Indian Health Care Provider (IHCP)**، **(FQHC) Rural Health Clinic (RHC)** كمقدم رعايتك الأولية. وفقًا لنوع مقدم الخدمات، قد تتمكن من اختيار مقدم رعاية أولية لعائلتك بالكامل الأعضاء في **Aetna Better Health of California**، طالما أن مقدم الرعاية الأولية (PCP) متاح.

ملاحظة: يجوز للهنود الأمريكيين اختيار **IHCP** باعتباره مقدم الرعاية الأولية الخاص بهم، حتى إذا لم يكن **IHCP** موجودًا في شبكة **Aetna Better Health of California**.

علمًا بأنك إذا لم تختار مقدم رعاية أولية خلال 30 يومًا من التسجيل، فستعين **Aetna Better Health of California** لك أحدهم. في حالة تعيينك إلى مقدم رعاية أولية وأرت التغيير، اتصل على رقم **1-855-772-9076** (الهاتف النصي 711). يحدث التغيير في أول يوم من الشهر التالي.

سيقوم مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بما يلي:

- التعرف على احتياجات وتاريخك الصحي
- الاحتفاظ بسجلاتك الصحية
- منحك الرعاية الوقائية ورعاية الصحة الروتينية التي تحتاج إليها
- إحالتك (إرسالك) إلى أخصائي إذا احتجت إليه
- ترتيب الرعاية في المستشفى إذا احتجت إليها

يمكنك النظر في دليل مقدمي الخدمات للبحث عن مقدم رعاية أولية في شبكة **Aetna Better Health**.

of California. يحتوي دليل مقدمي الخدمات على قائمة بمراكز **IHCP**، **FQHC** و **RHC** التي تعمل مع **Aetna Better Health of California**.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **1-855-772-9076** (الهاتف النصي: 711). إن **Aetna Better Health of California** متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع **www.aetnabetterhealth.com/california**.



يمكنك إيجاد دليل مقدمي الخدمات من Aetna Better Health of California عبر الإنترنت على الرابط www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider. أو يمكنك طلب إرسال دليل مقدمي الخدمات إليك عبر البريد الإلكتروني عبر الاتصال على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). يمكنك أيضًا الاتصال لمعرفة ما إذا كان مقدم الرعاية الأولية الذي تريده يقبل مرضى جددًا.

إخبار الأخصائيين ومقدمو الخدمات

أنت أفضل من يعرف احتياجات رعايتك الصحية، لذا فمن الأفضل أن تختار مقدم رعايتك الأولية. من الأفضل أن تبقى مع مقدم رعاية أولية واحد حتى يتمكن من التعرف على احتياجات رعايتك الصحية. ومع ذلك إذا أردت التغيير إلى مقدم رعاية أولية جديد، يمكنك التغيير في أي وقت. يتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية موجود في شبكة مقدمي خدمات Aetna Better Health of California ويقبل مرضى جددًا.

سيصبح اختيارك الجديد هو مقدم رعايتك الأولية في اليوم الأول من الشهر التالي بعد إجراء التغيير.

لتغيير طبيب الرعاية الأولية الخاص بك، اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).

قد تغير Aetna Better Health of California مقدم رعايتك الأولية إذا كان مقدم الرعاية الأولية لا يقبل مرضى جددًا أو ترك شبكة Aetna Better Health of California أو لا يقدم الرعاية إلى مرضى في فئتك العمرية، أو إذا كانت هناك مخاوف بشأن الجودة مع PCP تنتظر الحل. قد تطلب منك Aetna Better Health of California أو مقدم الرعاية الأولية التغيير إلى مقدم رعاية أولية جديد إذا كنت غير قادر على التوافق أو الاتفاق مع مقدم رعايتك الأولية، أو إذا كنت تنسى المواعيد أو تذهب إليها متأخرًا. إذا كانت Aetna Better Health of California بحاجة لتغيير مقدم رعايتك الأولية، فإن Aetna Better Health of California ستخبرك خطيًا.

إذا قمت بتغيير مقدم الرعاية الأولية، فستحصل على خطاب وبطاقة هوية عضو Aetna Better Health of California جديدة في البريد. وستتضمن تلك البطاقة اسم مقدم الرعاية الأولية الجديد. اتصل بخدمات الأعضاء إذا كانت لديك أسئلة حول الحصول على بطاقة هوية جديدة.

بعض الأشياء التي يجب التفكير فيها عند اختيار مقدم الرعاية الأولية:

- هل يقوم مقدم الرعاية الأولية برعاية الأطفال؟
- هل يعمل مقدم الرعاية الأولية (PCP) في عيادة أحب استفادة من خدماتها؟
- هل مكتب مقدم الرعاية الأولية (PCP) قريب من منزلي أو عملي أو مدرسة أطفالي؟
- هل مكتب مقدم الرعاية الأولية (PCP) قريب من المكان الذي أعيش فيه وهل من السهل الوصول إلى مكتب مقدم الرعاية الأولية (PCP)؟
- هل الأطباء والموظفين يتحدثون لغتي؟
- هل يعمل مقدم الرعاية الأولية (PCP) مع مستشفى أحبها؟
- هل يقدم مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخدمات التي قد أحتاجها؟
- هل ساعات عيادة مقدم الرعاية الأولية (PCP) تناسب الجدول الزمني الخاص بي؟

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



تقييم الصحة الأولي (IHA)

توصي Aetna Better Health of California بقيامك كعضو جديد بزيارة مقدم رعايتك الأولية الجديد في أول 120 يومًا لإجراء تقييم الصحة الأولي (IHA). والهدف من تقييم الصحة الأولي هو مساعدة مقدم الرعاية الأولية في معرفة احتياجات وتاريخ رعايتك الصحية. وقد يطرح عليك مقدم الرعاية الأولية بعض الأسئلة حول تاريخك الصحي أو قد يطلب منك إكمال استبيان. وسيخبرك مقدم الرعاية الأولية أيضًا بدروس واستشارات التثقيف الصحي التي قد تساعدك.

عندما تتصل لتحديد موعد تقييم الصحة الأولي، فعليك إخبار الشخص الذي يرد على الهاتف بأنك عضو في Aetna Better Health of California. اذكر رقم بطاقة هوية العضو الخاصة بـ Aetna Better Health of California.

يجب عليك حمل بطاقة BIC وبطاقة هوية Aetna Better Health of California الخاصة بك معك عند الذهاب إلى موعدك. وتعد فكرة جيدة أيضًا أن تأخذ قائمة معك بأدويةك وأسئلتك إلى زيارتك. كن مستعدًا للتحدث مع مقدم الرعاية الصحية حول المخاوف والاحتياجات المتعلقة برعايتك الصحية.

تأكد من الاتصال بمكتب مقدم الرعاية الأولية إذا كنت ستتأخر أو إذا كان يتعذر عليك الذهاب إلى موعدك.

إذا كان لديك أية أسئلة حول IHA، اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).

الرعاية الروتينية

الرعاية الروتينية هي رعاية صحية عادية. وتشتمل على الرعاية الوقائية، ويطلق عليها أيضًا رعاية العافية أو رعاية الأصحاء. فهي تساعدك في البقاء بصحة جيدة وفي وقايتك من الأمراض. تشتمل الرعاية الوقائية على فحوصات معتادة واستشارات وتثقيف صحي. الأطفال قادرون على تلقي الخدمات الوقائية المبكرة التي تشتمل الحاجة إليها مثل فحص السمع والبصر وتقييمات عملية النمو والعديد من الخدمات الأخرى التي أوصت بها إرشادات Bright Futures لأطباء الأطفال (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf). إضافة إلى الرعاية الوقائية، تشتمل الرعاية الروتينية أيضًا على الرعاية عندما تكون مريضًا. تغطي Aetna Better Health of California الرعاية الروتينية من مقدم رعايتك الأولية.

سيقوم مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بما يلي:

- منحك رعايتك الروتينية كاملة، بما في ذلك الفحوصات المعتادة والحقن والعلاج والوصفات الطبية والمشورة الطبية
- الاحتفاظ بسجلاتك الصحية
- إحالتك (إرسالك) إلى الأخصائيين إذا لزم الأمر
- طلب إجراء الأشعة السينية أو صور الثدي الشعاعية أو العمل المخبري إذا احتجت إليها

عندما تحتاج إلى رعاية روتينية، فستتصل بطبيب لتحديد موعد. تأكد من الاتصال بمقدم الرعاية الأولية قبل الحصول على الرعاية الطبية، ما لم تكن لديك حالة طارئة. بالنسبة لحالة الطوارئ، اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن

Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



لمعرفة المزيد حول الخدمات والرعاية الصحية التي تغطيها الخطة وما لا تغطيه، اقرأ "المزايا والخدمات" و "رعاية عافية الأطفال والشباب" في هذا الكتيب.

يمكن لجميع مقدمي خدمات **Aetna Better Health of California** استخدام الوسائل المساعدة والخدمات للتواصل مع الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة. يمكنهم أيضاً التواصل معك بلغة أو تنسيق آخر. أخبر مقدم الخدمة أو **Aetna Better Health of California** بما تحتاجه.

شبكة مقدمي الرعاية الصحية

وتعد شبكة مقدمي الخدمات بمثابة مجموعة من الأطباء والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين الذين يعملون مع **Aetna Better Health of California**. ستحصل على معظم خدماتك المغطاة من خلال شبكة **Aetna Better Health of California**.

ملاحظة: يجوز للهنود الأمريكيين اختيار **IHCP** باعتباره مقدم الرعاية الأولية الخاص بهم، حتى إذا لم يكن **IHCP** موجوداً في شبكة **Aetna Better Health of California**.

إذا كان مقدم الرعاية الأولية أو المستشفى أو مقدم خدمات آخر، لديه اعتراض أخلاقي على تزويدك بخدمة مغطاة، مثل تنظيم الأسرة أو الإجهاض، فاتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). لمزيد من المعلومات حول الاعتراضات الأخلاقية، اقرأ قسم "الاعتراض الأخلاقي" الموجود في القسم التالي من هذا الفصل. إذا كان لمقدم الخدمات اعتراض أخلاقي، فيمكنه مساعدتك في إيجاد مقدم خدمات آخر سيمنحك الخدمات اللازمة. يمكن أن تعمل **Aetna Better Health of California** معك أيضاً للبحث عن مقدم خدمات الذي سيقدم الخدمة.

مقدم الخدمات التابع للشبكة

ستستخدم مقدمو خدمات في شبكة **Aetna Better Health of California** لمعظم احتياجات رعايتك الصحية. وستحصل على رعايتك الوقائية والروتينية من مقدم خدمات داخل الشبكة. وكذلك ستستخدم أخصائيين ومستشفيات ومقدمي خدمات آخرين في شبكة **Aetna Better Health Of California**.

للحصول على دليل مقدمي الخدمات الذي يضم مقدمي الخدمات بالشبكة، اتصل على رقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711). يمكنك أيضاً العثور على دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider. للحصول على نسخة من قائمة أدوية العقد، اتصل بـ **Medi-Cal Rx** على الرقم 800-977-2273 (الهاتف النصي 800-977-2273 واضغط على 5 أو 711). أو تفضل بزيارة موقع **Medi-Cal Rx** على الويب <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

يجب عليك الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من **Aetna Better Health of California** قبل زيارة مزود خارج شبكة **Aetna Better Health of California**، بما في ذلك داخل منطقة الخدمة **Aetna Better Health of California**، باستثناء الحالات التالية:

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن **Aetna Better Health of California** متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



- تحتاج إلى خدمات الطوارئ، وفي هذه الحالة اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى
 - أنت خارج منطقة الخدمة Aetna Better Health of California وتحتاج إلى رعاية عاجلة، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى أي مرفق رعاية عاجلة
 - تحتاج إلى خدمات تنظيم الأسرة، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى أي مقدم خدمة Medi-Cal دون موافقة مسبقة
 - تحتاج إلى خدمات الصحة العقلية، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إما إلى مقدم رعاية ضمن الشبكة أو مقدم الرعاية خطة الصحة العقلية في المقاطعة دون موافقة مسبقة
- إذا لم تكن في واحدة من هذه الحالات، ولم تحصل على موافقة مسبقة وحصلت على الرعاية من مقدم رعاية خارج الشبكة، فقد تضطر إلى دفع تكاليف الرعاية لمقدمي الخدمة خارج الشبكة.

مقدمو الخدمة من خارج الشبكة الموجودين داخل منطقة الخدمة

مقدمو الخدمات من خارج الشبكة هم مقدمو الخدمات الذين لا يرتبطون باتفاق للعمل مع Aetna Better Health of California. باستثناء الرعاية الطارئة، قد يتعين عليك سداد الرعاية من مقدمي الخدمات خارج الشبكة. إذا احتجت إلى خدمات الرعاية الصحية المغطاة، فقد تتمكن من الحصول عليها من خارج الشبكة مجاناً طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية وغير متوفرة في الشبكة.

قد توافق Aetna Better Health of California على الإحالة إلى مقدم رعاية خارج الشبكة إذا

الخدمات التي تحتاجها غير متوفرة في الشبكة أو موجودة بعيداً جداً عن منزلك. إذا قدمنا لك إحالة إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة، فسوف ندفع مقابل رعايتك.

للحصول على رعاية عاجلة داخل منطقة خدمة Aetna Better Health of California، يجب أن تزور مقدم رعاية عاجلة من شبكة Aetna Better Health of California. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة للحصول على رعاية عاجلة من مقدم خدمة من داخل الشبكة. إذا لم تحصل على موافقة مسبقة، فقد تضطر إلى دفع تكاليف الرعاية العاجلة التي تحصل عليها من مقدم رعاية خارج الشبكة داخل منطقة خدمة Aetna Better Health of California. لمزيد من المعلومات حول خدمات رعاية الطوارئ والرعاية العاجلة والرعاية الحساسة، انتقل إلى تلك العناوين في هذا الفصل.

ملاحظة: إذا كنت من الأمريكيين الهنود، يمكنك الحصول على الرعاية في IHCP خارج شبكة مقدمي الخدمة لدينا دون إحالة.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بشأن خدمات خارج الشبكة، فاتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).



خارج منطقة الخدمة

إذا كنت خارج منطقة خدمات Aetna Better Health of California وتحتاج إلى رعاية غير طارئة ولا عاجلة، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية على الفور. اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).

بالنسبة للرعاية الطارئة، اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. تغطي Aetna Better Health of California الرعاية الطارئة خارج الشبكة. في حالة انتقالك إلى كندا أو المكسيك وكنت بحاجة لخدمات طارئة تتطلب دخول المستشفى، فإن Aetna Better Health of California ستغطي رعايتك. في حالة انتقالك دوليًا خارج كندا أو المكسيك وكنت بحاجة إلى خدمات الطوارئ أو الرعاية العاجلة أو أي خدمات رعاية صحية، فإن Aetna Better Health of California لن تغطي رعايتك في معظم الحالات.

إذا كنت تدفع مقابل خدمات الطوارئ التي تتطلب دخول المستشفى في كندا أو المكسيك، فيمكنك أن تطلب من Aetna Better Health of California أن تسدد لك المال. سترجع Aetna Better Health of California طلبك.

إذا كنت في ولاية أخرى، بما في ذلك ضمن أراضي الولايات المتحدة (Northern Guam و American Samoa و Mariana Islands و Puerto Rico و the US Virgin Islands)، فأنت مشمول بالرعاية الطارئة، ولكن لا تقبل جميع المستشفيات والأطباء برنامج Medicaid (برنامج Medicaid هو برنامج Medi-Cal يسمى في الدول الأخرى). إذا كنت بحاجة إلى الرعاية في حالات الطوارئ خارج كاليفورنيا، فأخبر المستشفى أو طبيب غرفة الطوارئ أن لديك Medi-Cal وأنت عضو في Aetna Better Health of California في أقرب وقت ممكن. اطلب من المستشفى عمل نسخ من بطاقة عضوية Aetna Better Health of California الخاصة بك. أخبر المستشفى والأطباء بدفع فاتورة Aetna Better Health of California. إذا تلقيت فاتورة للخدمات التي تلقيتها في ولاية أخرى، فاتصل على الفور بـ Aetna Better Health of California. سنعمل مع المستشفى و/أو الطبيب لترتيب Aetna Better Health of California لدفع تكاليف رعايتك.

إذا كنت خارج كاليفورنيا ولديك حاجة طارئة لصرف الأدوية الموصوفة طبيبًا للمرضى الخارجيين، فيرجى الاتصال بالصيدلية بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 للحصول على المساعدة.

ملاحظة: قد يحصل الهنود الأمريكيون على خدمات IHCP من خارج الشبكة.

إذا كنت بحاجة إلى خدمات رعاية صحية لحالة طبية مؤهلة لخدمات الأطفال في كاليفورنيا (CCS) ولم يكن لدى Aetna Better Health of California أخصائي مختص في CCS في الشبكة يمكنه تقديم الرعاية التي تحتاجها، فقد تتمكن من الذهاب إلى مقدم الرعاية من خارج شبكة مقدمي الرعاية الصحية دون أي تكلفة عليك. لمعرفة المزيد حول برنامج CCS، اقرأ فصل المزايا والخدمات في هذا الكتيب.

إذا كانت لديك أسئلة حول الرعاية خارج الشبكة أو خارج منطقة خدمات الرعاية، فاتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إذا كانت العيادة مغلقة وتريد المساعدة من أحد الممثلين، فاتصل بالرقم 1-855-772-9076.

إذا احتجت إلى رعاية عاجلة خارج منطقة خدمات Aetna Better Health of California، فاذهب إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة. إذا كنت مسافرًا خارج الولايات المتحدة وتحتاج إلى رعاية عاجلة، لن تغطي Aetna Better Health of California رعايتك. لمزيد من المعلومات حول الرعاية العاجلة، انتقل إلى عنوان "الرعاية العاجلة" لاحقًا في هذا الفصل.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن

Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



رابطة الأطباء المستقلين (IPA)

لا تتعاقد Aetna Better Health of California دائمًا مع مقدمي الخدمات مباشرة. تعني الرعاية المدارة أن Aetna Better Health تعمل مع مقدم الرعاية الرئيسية الخاص بك، والذي قد يتعاقد أيضًا مع رابطة الأطباء المستقلين (IPA). سنعمل معًا لضمان حصولك على الرعاية التي تحتاجها. ستعمل Aetna Better Health أيضًا مع المستشفيات والمتخصصين وغيرهم من مقدمي خدمات الرعاية الصحية لتنسيق جميع احتياجاتك الطبية، والتي قد تشمل أيضًا الإحالات إلى الأشعة السينية والفحوصات المخبرية.

الأطباء

ستختار طبيبك أو مقدمك رعاية أولية (PCP) من دليل مقدمي خدمات Aetna Better Health of California. يتعين أن يكون طبيبك الذي اخترته مقدم خدمات ضمن الشبكة. لطلب نسخة من دليل مقدمي الخدمات من Aetna Better Health of California، اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711). أو تجده عبر الإنترنت على الرابط www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider.

إذا اخترت طبيبًا جديدًا، يجب عليك أيضًا الاتصال للتأكد من أن مقدم الرعاية الأولية الذي تريده يقبل مرضى جددًا. إذا كنت تزور طبيبًا قبل أن تصبح عضوًا في Aetna Better Health of California، فقد تتمكن من مواصلة رؤية هذا الطبيب الذي ليس مشارك في شبكة Aetna Better Health of California لفترة محدودة. ويُطلق على هذا "استمرارية الرعاية". يمكنك قراءة المزيد حول استمرارية الرعاية في هذا الكتيب. لمعرفة المزيد، اتصل بالرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).

إذا احتجت إلى أخصائي، فسبحيلك مقدم الرعاية الأولية إلى أخصائي في شبكة Aetna Better Health of California. لا يحتاج بعض المتخصصين إلى إحالة. لمزيد من المعلومات حول الإحالات، انتقل إلى عنوان "الإحالات" لاحقًا في هذا الفصل.

تذكر ، إذا لم تختار مقدم رعاية أولية، فستختار Aetna Better Health of California واحدًا لك، ما لم تكن لديك تغطية صحية أخرى شاملة بالإضافة إلى Medi-Cal. ولكن أنت أفضل من يعرف احتياجات رعايتك الصحية، لذا فمن الأفضل أن تختار بنفسك. إذا كنت مشتركًا في كل من Medicare و Medi-Cal، أو إذا كان لديك تأمين رعاية صحية آخر، فليس عليك اختيار مقدم رعاية أولية (PCP).

إذا أردت تغيير مقدم رعايتك الأولية، فيتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية من دليل مقدمي خدمات Aetna Better Health of California. تأكد من أن مقدم الرعاية الأولية يقبل مرضى جددًا. لتغيير طبيب الرعاية الأولية الخاص بك، اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711). يمكنك أيضًا تغيير مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك عبر موقع الأعضاء/بوابة الأعضاء.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



المستشفيات

في حالة الطوارئ، اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى.

إذا لم تكن الحالة طارئة وكنت بحاجة للرعاية في المستشفى، فإن مقدم الرعاية الأولية سيحدد المستشفى التي تذهب إليها. ستحتاج إلى الذهاب إلى مستشفى يستخدمه مقدم الرعاية الأولية الخاص بك وهو موجود في شبكة مقدمي خدمات Aetna Better Health of California. المستشفيات الموجودة في شبكة Aetna Better Health of California مدرجة في دليل مقدمي الخدمات.

أخصائيو أمراض النساء

يمكنك الذهاب إلى أخصائي أمراض نساء داخل شبكة Aetna Better Health of California للحصول على الرعاية المغطة الضرورية لتقديم خدمات الرعاية الصحية الوقائية والروتينية للنساء. فلست بحاجة إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للحصول على هذه الخدمات. للحصول على مساعدة في العثور على أخصائي أمراض نساء، يمكنك الاتصال على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711). يمكنك أيضًا الاتصال بخط التمريض 7/24 على الرقم 1-855-772-9076.

دليل مقدمي الخدمة

تقدم شبكة Aetna Better Health of California قائمة بدليل مقدمي الخدمات تتضمن مقدمي الخدمات المشاركين في شبكة Aetna Better Health of California. وتكون الشبكة عبارة عن مجموعة من مقدمي الخدمات الذين يعملون مع شبكة Aetna Better Health of California.

يدرج دليل مقدمي خدمات Aetna Better Health of California المستشفيات ومقدمي الرعاية الأولية (PCP) والأخصائيين والممرضات الممارسات والممرضات القابلات ومساعدتي الأطباء ومقدمي خدمات تنظيم الأسرة وجمعية الأطباء المستقلين (IPA) و Federally Qualified Health Centers (FQHCs) ومقدمي خدمات الصحة النفسية للمرضى الخارجيين والخدمات والدعم المُدار على المدى الطويل (MLTSS) و Freestanding Birth Centers (FBCs) و Indian Health Care Providers (IHCPs) و Rural Health Clinics (RHCs).

يحتوي دليل مقدمي الخدمات على أسماء وأخصائين وعناوين وأرقام هواتف وساعات العمل واللغات المستخدمة في شبكة Aetna Better Health of California. يوضح ما إذا كان مقدم الخدمة يتعامل مع مرضى جدد. كما أنه يوفر مستوى إمكانية الوصول المادي للمبنى، مثل مواقف السيارات، والسلالم، والسلالم ذات الدرابزين، والاستراحات ذات الأبواب العريضة وقضبان الإمساك. إذا كنت تريد معلومات حول تعليم الطبيب وتدريبه وشهادته، يرجى الاتصال على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).

يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت على

www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider

إذا احتجت إلى دليل مقدمي الخدمات مطبوع، فاتصل برقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع Medi-Cal Rx في دليل صيدليات Medi-Cal Rx على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. يمكنك أيضًا العثور على صيدلية قريبة منك من خلال التواصل مع Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 (الهاتف النصي/جهاز التواصل عن بعد للضم 800-977-2273 والضغط على رقم 5 أو 711).

الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب

يجب أن يعرض عليك مقدم الخدمة ضمن الشبكة موعدًا ضمن الأطر الزمنية المذكورة أدناه.

في بعض الأحيان، لا يمثل الانتظار لفترة أطول للحصول على الرعاية مشكلة. قد يمنحك مقدم الرعاية الخاص بك وقت انتظار أطول إذا لم يكن ذلك ضارًا بصحتك. لا بد من الإشارة في سجلك إلى أن وقت الانتظار الطويل لن يضر بصحتك.

نوع الموعد	يجب أن تتمكن من الحصول على موعد خلال:
مواعيد الرعاية العاجلة التي لا تتطلب موافقة مسبقة (تصريحًا مسبقًا)	48 ساعة
مواعيد الرعاية العاجلة التي تتطلب موافقة مسبقة (تصريحًا مسبقًا)	96 ساعة
مواعيد الرعاية الأولية غير العاجلة (الروتينية)	10 أيام عمل
مواعيد الرعاية المتخصصة غير العاجلة (الروتينية)	15 يوم عمل
المواعيد غير العاجلة (الروتينية) لمقدمي خدمات الصحة العقلية (غير الأطباء)	10 أيام عمل
المواعيد غير العاجلة (الروتينية) لمتابعة الرعاية لمقدمي خدمات الصحة العقلية (غير الأطباء)	10 أيام عمل من آخر موعد
مواعيد الرعاية غير العاجلة (الروتينية) للخدمات المساعدة لتشخيص أو علاج الإصابة أو المرض أو أي حالة صحية أخرى	15 يوم عمل
معايير وقت الانتظار الأخرى	يجب أن تكون قادرًا على الاتصال خلال:
أوقات الانتظار عبر هاتف خدمات الأعضاء خلال ساعات العمل العادية	10 دقائق
أوقات الانتظار عبر الهاتف لخط المشورة التمريرية	30 دقيقة (متصلة بالمرضة)

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



وقت السفر أو المسافة للرعاية

يجب أن تتبع Aetna Better Health of California معايير وقت أو مسافة السفر لرعايتك. تساعد هذه المعايير على التأكد من قدرتك على الحصول على الرعاية دون الحاجة للسفر لفترة طويلة أو بعيدة جدًا عن المكان الذي تعيش فيه. تعتمد معايير وقت السفر أو المسافة على المقاطعة التي تعيش فيها.

إذا لم تتمكن Aetna Better Health of California من توفير الرعاية لك ضمن معايير وقت أو مسافة السفر هذه، فقد توافق DHCS على معيار مختلف يسمى معيار الوصول البديل. لمعرفة معايير Aetna Better Health of California للوقت والمسافة الخاصة بالمكان الذي تعيش فيه، يرجى زيارة الرابط AetnaBetterHealth.com/California أو اتصل برقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).

إذا كنت بحاجة إلى رعاية من أحد مقدمي الرعاية وكان مقدم الرعاية هذا بعيدًا عن مكان إقامتك، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711). يمكنهم مساعدتك في العثور على الرعاية من مقدم رعاية قريب منك. إذا لم تجد Aetna Better Health of California رعاية لك مع أخصائي بالقرب منك، فيمكنك الطلب من Aetna Better Health of California ترتيب النقل لك لرؤية مقدم الرعاية حتى إذا كان مقدم الرعاية هذا بعيدًا عن مكان إقامتك. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة مع مقدمي خدمات الصيدليات، فيرجى الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 (الهاتف النصي: 800-977-2273 واضغط 5 أو 711).

يعتبر هذا بعيدًا إذا لم تتمكن من الوصول إلى هذا الأخصائي ضمن معايير وقت أو مسافة السفر في Aetna Better Health of California الخاصة بمقاطعتك، بغض النظر

عن أي معيار وصول بديل قد تستخدمه Aetna Better Health of California لرمزك البريدي.

المواعيد

عندما تحتاج إلى رعاية صحية:

- اتصل بمقدم الرعاية الأولية الخاص بك
- اجعل رقم بطاقة هوية Aetna Better Health of California متاحًا عند الاتصال
- يجب عليك حمل بطاقة BIC وبطاقة هوية Aetna Better Health of California الخاصة بك معك عند الذهاب إلى موعدك.
- اطلب المساعدة اللغوية أو خدمات الترجمة الفورية، قبل موعدك للحصول على الخدمات في وقت زيارتك، إذا لزم الأمر
- كن في الموعد المحدد لموعدك، قم بالوصول مبكرًا ببضع دقائق لتسجيل الدخول، وتعبئة النماذج والإجابة على أي أسئلة قد تكون لدى مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك
- اتصل فورًا إذا لم تكن قادرًا على الالتزام بموعدك أو كنت ستتأخر
- اجعل أسئلتك ومعلوماتك الطبية متوفرة في حالة احتجت إليها
- اتصل بخدمات الأعضاء إذا كانت هناك حاجة إلى النقل قبل 3 أيام على الأقل من موعدك.
- اترك رسالة تحمل اسمك ورقم هاتفك إذا كان المكتب مغلقًا

إذا كانت لديك حالة طوارئ، فاتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



الوصول إلى موعدك الطبي

إذا لم يكن لديك وسيلة للوصول من وإلى مواعيدك للخدمات المغطاة، فيمكننا المساعدة في ترتيب النقل لك. هذه الخدمة، التي تسمى النقل الطبي، ليست للطوارئ. إذا كانت لديك حالة طارئة، فاتصل برقم 911. النقل الطبي هو متاح للخدمات والمواعيد التي لا تتعلق بخدمات الطوارئ وقد يكون متاح دون أي تكلفة عليك. انتقل إلى قسم "مزايا النقل للحالات التي ليست حالات طوارئ" للحصول على مزيد من المعلومات.

الغاء وإعادة جدولة المواعيد

إذا لم تتمكن من الوصول إلى موعدك، فاتصل بمكتب مزود الخدمة الخاص بك على الفور. يطلب منك معظم الأطباء الاتصال قبل موعدك بـ 24 ساعة (يوم عمل واحد) إذا كان عليك الإلغاء. إذا فاتتكم مواعيد متكررة، فقد لا يرغب طبيبك في رؤيتك كمريض بعد الآن.

الدفع

لا يتعين عليك الدفع من أجل الخدمات المغطاة. في معظم الحالات، لن تتلقى فاتورة من مقدم خدمات. يتعين عليك إظهار بطاقة عضوية Aetna Better Health of California وبطاقة عضوية مزايا Medi-Cal (BIC) عندما تحصل على أي وصفات أو خدمات رعاية صحية. قد تتلقى شرح المزايا (EOB) أو بياناً من مقدم خدمات. ولا تعد حالات شرح المزايا والبيانات بمثابة فواتير.

إذا حصلت على فاتورة، فاتصل برقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711). إذا حصلت على فاتورة للوصفات الأدوية الطبية، فاتصل بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 (الهاتف النصي 800-977-2273 واضغط 5 أو 711) أو تفضل بزيارة موقع Medi-Cal Rx على الويب <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. أخبر Aetna Better Health of California بالمبلغ المفروض وتاريخ الخدمة وسبب الفاتورة. لست مسؤولاً عن التسديد لمقدم الخدمات أي مبلغ مستحق على Aetna Better Health of California لأي خدمة مغطاة. يجب عليك الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Aetna Better Health of California قبل زيارة مزود خارج شبكة Aetna Better Health of California، بما في ذلك داخل منطقة الخدمة Aetna Better Health of California، باستثناء الحالات التالية:

- تحتاج إلى خدمات الطوارئ، وفي هذه الحالة اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى
- تحتاج إلى خدمات تنظيم الأسرة أو الخدمات المتعلقة باختبار الأمراض المنقولة جنسياً، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى أي مقدم خدمة Medi-Cal دون موافقة مسبقة
- تحتاج إلى خدمات الصحة العقلية، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إما إلى مقدم رعاية ضمن الشبكة أو مقدم الرعاية خطة الصحة العقلية في المقاطعة دون موافقة مسبقة

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



إذا لم تحصل على موافقة مسبقة، قد يتعين عليك سداد الرعاية من مقدمي الخدمات خارج الشبكة. إذا احتجت إلى خدمات الرعاية الصحية المغطاة، فقد تتمكن من الحصول عليها من خارج شبكة مقدمي الخدمات مجاناً طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية وغير متوفرة في الشبكة وتمت الموافقة المسبقة على Aetna Better Health of California. لمزيد من المعلومات حول رعاية الطوارئ والرعاية العاجلة والخدمات الحساسة، انتقل إلى تلك العناوين في هذا الفصل.

ماذا لو حصلت على فاتورة لخدمات تعتقد أنه لا يتعين عليك سدادها، اتصل بالرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إذا دفعت الفاتورة، يمكنك تقديم نموذج مطالبة إلى Aetna Better Health of California. وستحتاج إلى إخبار Aetna Better Health of California كتابياً بالأسباب التي تدفعك لسداد مقابل العنصر أو الخدمة. ستقرأ Aetna Better Health of California مطالبتهك وستحدد ما إذا كان يمكنك استرداد الأموال. للأسئلة، اتصل بالرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).

إذا تلقيت خدمات في نظام شؤون المحاربين القدامى أو خدمات غير مغطاة أو غير مصرح بها تم تلقيها خارج كاليفورنيا، فقد تكون أنت مسؤولاً عن دفع لها.

لن تسدد لك Aetna Better Health of California في حال:

- الخدمات غير مشمولة في Medi-Cal مثل خدمات التجميل.
- لديك تقاسم التكلفة من Medi-Cal ولم يتم الوفاء بها.
- لقد ذهبت إلى طبيب لا يتعامل مع Medi-Cal وقمت بالتوقيع على استمارة تفيد بأنك تريد أن تتم رؤيتك من قبله على أي حال وأنتك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك.
- لقد طلبت استرداد مبالغ المشاركة في السداد للوصفات الطبية التي تغطيها خطة الجزء (د) من Medicare الخاصة بك.

الإحالات

سيوفر لك طبيب الرعاية الرئيسي أو أخصائي آخر إحالة لزيارة أخصائي خلال الإطار الزمني المدرج في قسم "الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب" في هذا الدليل، إذا كنت بحاجة إلى ذلك. والأخصائي هو طبيب يتمتع بتعليم إضافي في مجال واحد في الطب. موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك .

سيعمل معك مقدم الرعاية الأولية لاختيار أخصائي. يمكن لعيادة مقدم الرعاية الأولية مساعدتك في تحديد موعد للذهاب الأخصائي.

الخدمات الأخرى التي قد تتطلب إحالة تشمل الإجراءات في العيادة، والأشعة السينية، والعمل المخبري وخدمات تعاطي المخدرات.

قد يمنحك مقدم الرعاية الأولية نموذجاً لأخذه إلى الأخصائي. سيقوم الأخصائي بتعبئة النموذج ويعيد إرساله إلى مقدم الرعاية الأولية. يمكن للأخصائي علاجك طوال المدة التي يرى أنك تحتاج إلى علاج خلالها.

إذا كنت تعاني من مشكلة صحية تحتاج إلى رعاية طبية خاصة لفترة طويلة، فقد تحتاج إلى إحالة دائمة. ويعني هذا إمكانية زيارتك لنفس الأخصائي أكثر من مرة بدون الحصول على إحالة كل مرة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن

Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



إذا كنت تواجه مشكلة في الحصول على إحالة دائمة أو تريد نسخة من سياسة إحالات Aetna Better Health of California، فاتصل برقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).

لا تحتاج إلى إحالة لما يلي:

- زيارات مقدم الرعاية الأولية
- زيارات أمراض النساء والتوليد (OB/GYN)
- زيارات الرعاية العاجلة أو رعاية الطوارئ
- الخدمات الحساسة للبالغين مثل رعاية الاعتداء الجنسي
- خدمات تنظيم الأسرة (لمعرفة المزيد، اتصل بخدمة الإحالة ومعلومات تنظيم الأسرة على الرقم 1-800-942-1054)
- استشارة واختبار فيروس نقص المناعة البشرية (في سن 12 عامًا أو أكبر)
- خدمات العدوى المنقولة جنسيًا (سن 12 عامًا أو أكبر)
- خدمات العلاج تقويم العمود الفقري (قد تكون هناك حاجة للإحالة عند تقديمها من قبل FQHCs و RHCs و IHCPs الذين هم خارج الشبكة)
- تقييم الصحة النفسية الأولي

يمكن للقسر أيضًا الحصول على بعض خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين والخدمات الحساسة وخدمات اضطرابات تعاطي المواد دون موافقة الوالدين. لمزيد من المعلومات، اقرأ "خدمات موافقة القاصر" و "خدمات علاج اضطراب استخدام المواد المخدرة" في هذا الكتيب.

هل أنت مستعد للإقلاع عن التدخين؟ اتصل باللغة الإنجليزية: 1-800-300-8086 أو الإسبانية: 1-800-600-8191 لمعرفة كيف. أو انتقل إلى www.kickitca.org.

الموافقة المسبق (التصريح المسبق)

لبعض أنواع الرعاية، سيحتاج مقدم الرعاية الأولية أو الأخصائي إلى مطالبة Aetna Better Health of California بالحصول على إذن قبل حصولك على الرعاية. ويُعرف هذا باسم طلب الحصول على تصريح مسبق أو موافقة مسبقة. ويعني هذا أنه يتعين على Aetna Better Health of California التأكد من أن الرعاية مطلوبة ضرورية من الناحية الطبية. وتكون خدمات الرعاية ضرورية من الناحية الطبية معقولة وضرورية لحماية حياتك ووقايتك من التعرض لإصابة أو إعاقة خطيرة أو تقليل الألم من مرض أو إصابة تم تشخيصها. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، فإن خدمات Medi-Cal تشمل الرعاية الضرورية من الناحية الطبية لإصلاح أو مساعدة في تخفيف الحالة أو المرض العقلي أو البدني.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



تحتاج الخدمات التالية دومًا إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق)، حتى إذا تلقيتها من مقدم خدمات من داخل شبكة
:Aetna Better Health of California

- الاستشفاء، إن لم تكن الحالة طارئة
- الخدمات خارج منطقة خدمات Aetna Better Health of California، إذا لم تكن طارئة أو عاجلة
- جراحة المرضى الخارجيين
- رعاية طويلة الأجل أو خدمات ترميض حاذقة في منشأة ترميض
- العلاجات المتخصصة والتصوير والاختبار والإجراءات
- خدمات النقل الطبي عندما لا تكون حالة طارئة. لا تتطلب خدمات الإسعاف في حالات الطوارئ موافقة مسبقة.

بموجب البند (1)(h) 1367.01 من Health and Safety Code، ستتخذ Aetna Better Health of California القرار بشأن الموافقات المسبقة الروتينية (التصريحات المسبقة) خلال 5 أيام عمل

عندما تحصل Aetna Better Health of California على المعلومات المطلوبة بشكل معقول لاتخاذ القرار.

بالنسبة للطلبات التي يوضح خلالها مقدم خدمات أو تحدد Aetna Better Health of California أن اتباع الإطار الزمني القياسي قد يعرّض حياتك أو صحتك أو قدرتك على أداء وظائف حياتك اليومية إلى أفضل مدى ممكن أو الحفاظ على هذه الوظائف أو استعادتها لخطر شديد، فإن Aetna Better Health of California ستتخذ قرار عاجلاً (سريعاً) بخصوص الموافقة المسبقة (التصريح المسبق). سترسل Aetna Better Health of California إخطارًا لك بأسرع وقت تتطلبه حالتك الصحية وفي موعد أقصاه 72 ساعة بعد تلقي الطلب للحصول على الخدمات.

تتم مراجعة طلبات الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) من قبل الطاقم الطبي أو الطبي، مثل الأطباء والممرضات والصيدالدة.

لا تدفع Aetna Better Health of California للمراجعين لرفض التغطية أو الخدمات. إذا لم توافق Aetna Better Health of California على الطلب، فإن Aetna Better Health of California سترسل لك خطاب إعلان نية الإجراء (NOA). ويخبرك خطاب إعلان نية الإجراء (NOA) بكيفية تقديم التماس إذا لم توافق على القرار.

ستتواصل Aetna Better Health of California معك إذا احتاجت Aetna Better Health of California لمزيد من المعلومات أو الوقت لمراجعة طلبك.

لا تحتاج أبدًا إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للرعاية الطارئة، حتى إذا كانت خارج الشبكة أو خارج منطقة الخدمة. يشمل هذا المخاض والولادة إذا كنت حاملاً. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة على بعض خدمات الرعاية الحساسة. لمعرفة المزيد عن خدمات الرعاية الحساسة، انتقل إلى "الرعاية الحساسة" لاحقًا في هذا الفصل.

لأسئلة حول الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)، اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).

الآراء الثانية

قد تريد الحصول على رأي ثانٍ حول الرعاية التي يقول مقدم الخدمات إنك تحتاج إليها أو حول تشخيصك أو خطة علاجك. على سبيل المثال، قد تريد الحصول على رأي ثانٍ إذا لم تكن متأكدًا من حاجتك لجراحة أو علاج موصوف أو حاولت اتباع خطة علاج ولم تنجح.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن
Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



إذا كنت ترغب في الحصول على رأي ثانٍ، فسنحيلك إلى مقدم رعاية ضمن الشبكة مؤهل يمكنه إعطائك رأيًا ثانيًا. للمساعدة في اختيار مقدم الخدمات، اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).

ستدفع Aetna Better Health of California مقابل الحصول على رأي ثانٍ إذا طلبته أنت أو مقدم الخدمات من داخل الشبكة وحصلت على الرأي الثاني من مقدم خدمات من داخل الشبكة. لا تحتاج إلى إذن من Aetna Better Health of California للحصول على رأي ثانٍ من مقدم خدمات من داخل الشبكة. ومع ذلك، إذا كنت بحاجة إلى إحالة، فيمكن لمقدم الخدمة ضمن الشبكة الخاص بك مساعدتك في الحصول على إحالة للحصول على رأي ثانٍ إذا كنت بحاجة إليه.

في حالة عدم وجود مقدم خدمات في شبكة Aetna Better Health of California لمنحك رأي ثانٍ، فإن Aetna Better Health of California ستدفع مقابل الحصول على رأي ثانٍ من مقدم خدمات من خارج الشبكة. ستخبرك Aetna Better Health of California خلال 5 أيام عمل ما إذا كان مقدم الخدمات الذي اخترته للحصول على رأي ثانٍ قد تم اعتماده أم لا. إذا كنت تعاني من مرض مزمن أو شديد أو خطير، أو تواجه تهديدًا فوريًا وخطيرًا على صحتك، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، فقدان الحياة أو أحد الأطراف أو عضو كبير من الجسم أو وظائف جسدية، ستخبرك Aetna Better Health of California كتابيًا في غضون 72 ساعة.

إذا رفضت Aetna Better Health of California طلبك بالحصول على رأي ثانٍ، فيمكنك تقديم تظلم. لمعرفة المزيد حول المظالم، انتقل إلى عنوان "الشكاوى" في الفصل المعنون "الإبلاغ عن المشكلات وحلها" في هذا الكتيب.

الرعاية الحساسة

خدمات موافقة القاصرين

إذا كان عمرك أقل من 18 عامًا، فيمكنك الحصول على بعض الخدمات دون إذن من أحد الوالدين أو الوصي. وتسمى هذه الخدمات خدمات الموافقة البسيطة.

يمكنك الحصول على الخدمات التالية دون إذن من والديك أو الوصي عليك:

- خدمات الاعتداء الجنسي، بما في ذلك الرعاية الصحية العقلية للمرضى الخارجيين
- الحمل
- تنظيم الأسرة وتحديد النسل
- خدمات الإجهاض

إذا كان عمرك 12 عامًا أو أكثر، يمكنك أيضًا الحصول على هذه الخدمات بدون إذن والديك أو الوصي عليك:

- الرعاية الصحية العقلية للمرضى الخارجيين الذين يعانون من:
 - الاعتداء الجنسي
 - سفاح القربى
 - الاعتداء الجسدي
 - أساءة الأطفال
 - عندما تراودك أفكار لإيذاء نفسك أو الآخرين

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



- الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية والاختبار والعلاج
- الوقاية والفحص والعلاج من الأمراض المنقولة جنسياً
- علاج اضطراب تعاطي المواد
- لمزيد من المعلومات، اطلع على "خدمات علاج اضطراب استخدام المواد المخدرة" في هذا الكتيب.

بالنسبة لاختبارات الحمل أو خدمات تنظيم الأسرة أو خدمات تحديد النسل أو خدمات العدوى المنقولة جنسياً، لا يجب أن يكون الطبيب أو العيادة جزءاً من شبكة Aetna Better Health of California. يمكنك اختيار أي مقدم رعاية Medi-Cal والانتقال إليه للحصول على هذه الخدمات دون إحالة أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق). بالنسبة لخدمات الموافقة البسيطة التي ليست خدمات صحة عقلية متخصصة، يمكنك الذهاب إلى مقدم خدمة داخل الشبكة دون إحالة ودون موافقة مسبقة. لا يتعين على مقدم الرعاية الأولية الخاص بك إحالتك ولن تحتاج إلى الحصول على موافقة مسبقة من Aetna Better Health of California للحصول على خدمات الموافقة البسيطة التي يغطيها كتيب الأعضاء هذا.

لا يغطي كتيب الأعضاء هذا خدمات موافقة القاصرين التي تعتبر خدمات صحة نفسية متخصصة. يتم تغطية خدمات الصحة العقلية المتخصصة من خلال

خطة الصحة العقلية للمقاطعة في المقاطعة التي تعيش فيها.

يمكن للقاصرين التحدث مع ممثل على نحو خاص حول مخاوفهم الصحية من خلال الاتصال بخط التمريض 7/24 على الرقم 1-855-772-9076، اضغط الخيار 5.

لن ترسل Aetna Better Health of California معلومات حول الحصول على خدمات حساسة للأبناء أو الأوصياء. يرجى الرجوع إلى قسم "إخطار ممارسات الخصوصية" للحصول على معلومات حول كيفية طلب الاتصالات السرية المتعلقة بالخدمات الحساسة.

خدمات الرعاية الحساسة للبالغين

كشخص بالغ (18 سنة أو أكبر)، قد لا ترغب في زيارة مقدم الرعاية الأولية للرعاية المعينة الخاصة والحساسة. إذا كان الأمر كذلك، فيمكنك اختيار أي طبيب أو عيادة لأنواع الرعاية هذه:

- تنظيم الأسرة وتنظيم النسل (بما في ذلك تعقيم البالغين في سن 21 سنة فما فوق)
- اختبار واستشارة الحمل
- الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (HIV/AIDS) وإجراء الاختبار
- الوقاية والفحص والعلاج من الأمراض المنقولة جنسياً
- الرعاية المتعلقة بالاعتداء الجنسي
- خدمات الإجهاض في العيادات الخارجية

لا يتعين أن يكون الطبيب أو العيادة جزءاً من شبكة Aetna Better Health of California. يمكنك اختيار أي مقدم رعاية Medi-Cal والانتقال إليه دون إحالة أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق) لهذه الخدمات. قد لا تتم تغطية الخدمات من مقدم خدمات من خارج الشبكة والتي تكون غير متعلقة برعاية حساسة. للحصول على مساعدة في العثور على طبيب أو عيادة يقدم هذه الخدمات، أو المساعدة في الحصول على هذه الخدمات (بما في ذلك النقل)، يمكنك الاتصال على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711). يمكنك أيضاً الاتصال بخط التمريض 7/24 على الرقم 1-855-772-9076، واضغط الخيار 5.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



لن ترسل Aetna Better Health of California معلومات حول الحصول على خدمات حساسة لأفراد الأسرة الآخرين. يرجى الرجوع إلى قسم "إخطار ممارسات الخصوصية" للحصول على معلومات حول كيفية طلب الاتصالات السرية المتعلقة بالخدمات الحساسة.

الاعتراض الأخلاقي

بعض مقدمي الخدمات لديهم اعتراض أخلاقي على أداء بعض الخدمات المغطاة. ويعني هذا أن لديهم الحق في عدم تقديم بعض الخدمات المغطاة في حالة عدم موافقتهم من الناحية الأخلاقية. إذا كان لمقدم الخدمات اعتراض أخلاقي، فسوف يساعدك في إيجاد مقدم خدمات آخر للخدمات اللازمة. يمكن أن تعمل Aetna Better Health of California معك أيضًا للبحث عن مقدم خدمات.

لا تقدم بعض المستشفيات ومقدمو الخدمات الآخرون واحدة أو أكثر من الخدمات التالية التي يمكن تغطيتها بموجب عقد خطتك والتي قد تحتاج أنت أو فرد بعائلتك إليها:

- خدمات تنظيم الأسرة.
- خدمات وسائل منع الحمل، بما في ذلك منع الحمل الطارئ
- التعقيم، بما في ذلك ربط البوق في وقت المخاض والولادة
- علاجات الخصوبة والعمق
- الإجهاض

يجب عليك الحصول على مزيد من المعلومات قبل تسجيلك. اتصل بطبيبك المحتمل أو بمجموعتك الطبية أو بمجموعة الممارسة المستقلة أو بالعيادة، أو اتصل بـ Aetna Better Health of California على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711) لضمان إمكانية حصولك على خدمات الرعاية الصحية التي تحتاج إليها.

تتوفر هذه الخدمات ويجب أن تضمن Aetna Better Health of California أنك أو أحد أفراد أسرتك ترى مقدم رعاية أو أن يتم قبولك في مستشفى تقدم الخدمات المغطاة. اتصل بـ Aetna Better Health of California على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711) إذا كانت لديك أسئلة أو تحتاج إلى مساعدة في العثور على مقدم رعاية.

الرعاية العاجلة

الرعاية العاجلة ليست لحالة طارئة أو مهددة للحياة. بالنسبة للخدمات التي تحتاجها لمنع حدوث أي خطر على صحتك من مرض مفاجئ أو إصابة أو مضاعفات حالة لديك بالفعل. تتوفر معظم مواعيد الرعاية العاجلة التي لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) وفي غضون 48 ساعة من طلبك للحصول على موعد. إذا كانت خدمات الرعاية العاجلة التي تحتاجها تتطلب موافقة مسبقة، فسيتم تقديم موعد لك في غضون 96 ساعة من طلبك.

للرعاية العاجلة، اتصل بمقدم الرعاية الأولية. إذا تعذر عليك الوصول إلى مقدم الرعاية الأولية، فاتصل على رقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي). أو يمكنك الاتصال بالرقم 1-855-772-9076 لمعرفة مستوى الرعاية الأفضل لك.

إذا احتجت إلى رعاية عاجلة خارج المنطقة، فإذهب إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



يمكن أن تكون احتياجات الرعاية العاجلة مثل:

- الزكام
- التهاب الحلق
- حُمى
- ألم في الأذن
- التواء العضلات
- خدمات الأمومة

يجب أن تحصل على خدمات الرعاية العاجلة من مقدم خدمة داخل الشبكة عندما تكون داخل منطقة خدمة Aetna Better Health of California. لست بحاجة إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على رعاية عاجلة من مقدمي الخدمات داخل الشبكة في منطقة خدمة Aetna Better Health of California إذا كنت خارج منطقة خدمة Aetna Better Health of California، ولكن داخل الولايات المتحدة، فأنت لست بحاجة إلى موافقة مسبقة للحصول على رعاية عاجلة. اذهب إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة. لا تغطي Medi-Cal خدمات الرعاية العاجلة خارج الولايات المتحدة. إذا كنت مسافرًا خارج الولايات المتحدة وتحتاج إلى رعاية عاجلة، فلن نقوم بتغطية رعايتك.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة للصحة العقلية، فاتصل بخطة الصحة العقلية في المقاطعة أو خدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية في مقاطعتك أو منظمة Aetna Better Health of California Behavioral Health Organization في أي وقت على مدار 24 الساعة وطوال أيام الأسبوع 7. لإيجاد جميع أرقام الهاتف المجانية بجميع المقاطعات عبر الإنترنت، تفضل بزيارة <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>

قد يعطيك مقدم الرعاية العاجلة دواءً كجزء من زيارتك للرعاية العاجلة. إذا حصلت على أدوية كجزء من زيارتك، ستغطي Aetna Better Health of California الأدوية كجزء من رعايتك العاجلة المغطاة. إذا أعطاك مقدم الرعاية العاجلة وصفة طبية لأخذها إلى الصيدلية، فسيغطي برنامج Medi-Cal Rx الأدوية. لمعرفة المزيد عن Medi-Cal Rx، انتقل إلى "الأدوية الموصوفة التي تغطيها Medi-Cal Rx" في قسم "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" في الفصل 4.

الرعاية في حالات الطوارئ

بالنسبة للرعاية الطارئة، اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ (ER). بالنسبة للرعاية الطارئة لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Aetna Better Health of California.

داخل الولايات المتحدة، بما في ذلك أي أقاليم أمريكية، لديك الحق في استخدام أي مستشفى أو أي مكان آخر للرعاية في حالات الطوارئ.

خارج الولايات المتحدة، يتم تغطية خدمات الطوارئ فقط التي تتطلب الاستشفاء في كندا والمكسيك. لا يتم تغطية رعاية الطوارئ والرعاية الأخرى في البلدان الأخرى.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



الرعاية الطارئة خاصة بالحالات الطبية المهددة للحياة. إن هذه الرعاية خاصة بالمرض أو الإصابة الذي يتوقع شخص (عائل) (وليس مهني رعاية صحية) يتمتع بمعرفة متوسطة بالصحة والطب أنه إذا لم تحصل على الرعاية فوراً، فقد تعرض صحتك (أو صحة طفلك الذي لم يولد بعد) لخطر جسيم، أو تخاطر بإلحاق ضرر جسيم بوظائف جسمك أو أعضاء جسمك أو جزء من جسمك. تشمل الأمثلة على سبيل المثال وليس الحصر:

- الولادة النشطة
- كسر بالعظام
- ألم حاد
- ألم في الصدر
- مشاكل في التنفس
- حرق خطير
- جرعة زائدة من المخدرات
- إغماء
- نزف شديد
- حالات الطوارئ النفسية، مثل الاكتئاب الشديد أو الأفكار الانتحارية (قد تغطيها خطط الصحة العقلية للمقاطعة)

لا تذهب إلى غرفة الطوارئ للحصول على رعاية روتينية أو رعاية غير ضرورية على الفور. يجب عليك الحصول على الرعاية الروتينية من مقدم الرعاية الأولية، الذي يعرفك على النحو الأفضل. إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كانت الحالة الطبية طارئة أم لا، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية الخاص بك. يمكنك أيضًا الاتصال بخط خدمات التمريض 7/24 على الرقم 1-855-772-9076.

إذا احتجت إلى رعاية طارئة بعيداً عن المنزل، فاذهب إلى أقرب غرفة طوارئ (ER) حتى إن لم تكن في شبكة Aetna Better Health of California. إذا ذهبت إلى غرفة طوارئ، فاطلب منهم الاتصال بشبكة Aetna Better Health of California. يجب عليك أنت أو المستشفى التي دخلتها الاتصال بخطة Aetna Better Health of California خلال 24 ساعة من بعد حصولك على الرعاية الطارئة. في حالة انتقالك دولياً خارج الولايات المتحدة، ما عدا كندا أو المكسيك وكنت بحاجة لرعاية طارئة، فإن Aetna Better Health of California لن تغطي رعايتك في معظم الحالات. وإذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل في حالة الطوارئ، فاتصل برقم 911. لا تحتاج إلى مطالبة مقدم الرعاية الأولية Aetna Better Health of California أولاً قبل الذهاب إلى غرفة الطوارئ. إذا احتجت إلى الرعاية في مستشفى من خارج الشبكة بعد حالتك الطارئة (الرعاية بعد استقرار الحالة)، فستصل المستشفى بخطة Aetna Better Health of California.

تذكّر: لا تتصل على الرقم 911 ما لم تكن الحالة طارئة. احصل على الرعاية الطارئة فقط للطوارئ وليس للرعاية الروتينية أو لمرض بسيط مثل البرد أو التهاب الحلق. إذا كانت الحالة طارئة، فاتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

يمكنك خط إرشادات الممرضات من Aetna Better Health of California معلومات ونصائح طبية مجانية على مدار 24 ساعة في اليوم، كل يوم من أيام السنة. اتصل بالرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



خط مشورة التمريض

يمكنك خط إرشادات الممرضات من Aetna Better Health of California معلومات ونصائح طبية مجانية على مدار 24 ساعة في اليوم، كل يوم من أيام السنة. اتصل بالرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711) من أجل:

- تحدث إلى ممرضة ستجيب على الأسئلة الطبية وتقدم نصائح الرعاية وتساعدك على تحديد ما إذا كان يجب عليك زيارة مقدم الرعاية على الفور
 - احصل على المساعدة في الحالات الطبية مثل مرض السكري أو الربو، بما في ذلك المشورة بشأن نوع مقدم الخدمة الذي قد يكون مناسبًا لحالتك
- لا يمكن أن يساعد خط إرشادات الممرضات في تحديد مواعيد العيادة أو إعادة صرف الأدوية. اتصل بمكتب مقدم الخدمة الخاص بك إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في ذلك.

التوجيهات المسبقة

التوجيهات المسبقة هي نموذج قانوني. يمكنك إدراج الرعاية الصحية التي تريدها في النموذج في حالة عدم تمكنك من التحدث أو اتخاذ قرارات في وقت لاحق. يمكنك تحديد الرعاية التي لا تريدها. يمكنك تحديد شخص، مثل زوجك/زوجتك، لاتخاذ القرارات لرعايتك الصحية إذا تعذر عليك ذلك.

يمكنك الحصول على نموذج التوجيهات المسبقة في الصيدليات والمستشفيات والمكاتب القانونية ومكاتب الأطباء. قد يكون عليك الدفع للحصول عليها. يمكنك أيضًا العثور على نموذج مجاني عبر الإنترنت وتنزيله. يمكنك مطالبة عائلتك أو مقدم رعايتك الأولية أو شخص تثق به لمساعدتك في تعبئة النموذج. لديك الحق في إدراج التوجيهات المسبقة الخاصة بك في سجلاتك الطبية. لديك الحق في تغيير أو إلغاء التوجيه المسبق في أي وقت. لديك الحق في التعرف على التغييرات التي تُجرى على قوانين التوجيهات المسبقة. ستخبرك Aetna Better Health of California بالتغييرات التي أُجريت على قانون الولاية خلال فترة لا تزيد عن 90 يومًا بعد التغيير. يرجى التواصل مع Aetna Better Health of California على الرقم 1-855-772-9076 لمزيد من المعلومات.

التبرع بالأعضاء والأنسجة

يمكنك المساعدة في إنقاذ الأرواح من خلال التبرع بالأعضاء أو الأنسجة. إذا كان عمرك يتراوح بين 15 و18 عامًا، يمكنك أن تصبح متبرعًا من خلال موافقة كتابية من والديك أو وصيك. يمكنك تغيير رأيك بخصوص التبرع بالأعضاء في أي وقت. إذا كنت ترغب في معرفة المزيد حول التبرع بالأعضاء أو الأنسجة، فتحدث مع مقدم الرعاية الأولية. يمكنك أيضًا زيارة موقع United States Department of Health and Human Services (وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة) على الويب www.organdonor.gov.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



4. المزايا والخدمات

ما الذي تغطيه خطتك الصحية

يوضح هذا الفصل جميع خدماتك المغطاة بصفحتك عضوًا في Aetna Better Health of California. وتكون خدماتك المغطاة مجانية طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية ومقدمة من قبل مقدم الخدمات في الشبكة. يجب أن تطلب منا الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) إذا كانت الرعاية من خارج الشبكة باستثناء الخدمات الحساسة أو الرعاية الطارئة. قد تغطي خطتك الصحية الخدمات الضرورية طبيًا من مقدم رعاية خارج الشبكة. ولكن يجب أن تطلب من Aetna Better Health of California الموافقة المسبقة (تصريح مسبق) على ذلك. وتكون خدمات الرعاية ضرورية من الناحية الطبية معقولة وضرورية لحماية حياتك ووقايتك من التعرض لإصابة أو إعاقة خطيرة أو تقليل الألم من مرض أو إصابة تم تشخيصها. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، فإن خدمات Medi-Cal تشمل الرعاية الضرورية من الناحية الطبية لإصلاح أو مساعدة في تخفيف الحالة أو المرض العقلي أو البدني. لمزيد من التفاصيل حول الخدمات المغطاة، اتصل بالرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).

يحصل الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا على مزايا وخدمات إضافية. اقرأ الفصل 5: رعاية عافية الأطفال والشباب لمزيد من المعلومات.

بعض المزايا الصحية الأساسية التي تقدمها Aetna Better Health of California مذكورة أدناه. قد تحتاج المزايا ذات النجمة (*) إلى موافقة مسبقة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



- علاجات وخدمات الصحة المنزلية الحادة
- (علاج قصير الأمد)
- التطعيمات للكبار (الحقن)
- حقن واختبارات الحساسية
- خدمات الإسعاف لحالة طارئة.
- خدمات أخصائي التخدير
- منع الربو
- علم السمع*
- علاجات الصحة السلوكية*
- اختبار العلامات البيولوجية
- إعادة تأهيل القلب
- خدمات المعالجة اليدوية*
- العلاج الكيماوي / العلاج الإشعاعي
- تقييمات الصحة النفسية
- العاملين في مجال خدمات الصحة المجتمعية:
- خدمات طب الأسنان - محدودة (يقوم بها أخصائي طبي / مقدم رعاية صحية في مكتب طبي)
- خدمات غسيل الكلى/الديال الدموي
- خدمات Doula
- المعدات الطبية المعمرة (DME)*
- خدمات الرعاية الثنائية
- زيارات غرفة الطوارئ
- التغذية المعوية والتغذية بالحقن*
- زيارات واستشارات مكتب تنظيم الأسرة (يمكنك الذهاب إلى مقدم رعاية غير مشارك)
- العلاج الأسري
- أجهزة وخدمات التأهيل*
- المعينات السمعية
- الرعاية الصحية المنزلية*
- رعاية المحتضرين*
- الإقامة في المستشفى والرعاية الطبية والجراحية*
- الخدمات المخبرية والأشعة*
- علاجات وخدمات صحية منزلية طويلة الأجل*
- الأمومة ورعاية حديثي الولادة
- عمليات زراعة الأعضاء الرئيسية*
- العلاج المهني*
- أجهزة التقويم/الأجهزة التعويضية*
- مستلزمات الفغر والمسالك البولية
- خدمات المستشفى للمرضى الخارجيين
- خدمات الصحة النفسية الخارجية
- جراحة المبيض الخارجي*
- الرعاية التلطيفية*
- زيارات مقدم الرعاية الأولية
- خدمات الأطفال
- العلاج البدني*
- خدمات طب الأقدام*
- إعادة التأهيل الرئوي
- تسلسل الجنوم الكامل السريع
- أجهزة وخدمات إعادة التأهيل*
- خدمات الرعاية التمريضية الحاذقة
- زيارات الأخصائي
- علاج النطق*
- الخدمات الجراحية
- التطبيب عن بُعد/ الرعاية الصحية عن بُعد
- خدمات المتحولين جنسياً*
- الرعاية الملحة
- خدمات النظر*
- خدمات الرعاية الصحية النسائية
- رعاية المحتضرين*
- الوخز بالإبر*

يمكن العثور على تعريفات وأوصاف الخدمات المغطاة في الفصل 8، "أرقام وكلمات مهمة يجب معرفتها".

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



وتكون خدمات الرعاية ضرورية من الناحية الطبية معقولة وضرورية لحماية حياتك ووقايتك من التعرض لإصابة أو إعاقة خطيرة أو تقليل الألم من مرض أو إصابة تم تشخيصها. تشمل الخدمات الضرورية طبيًا تلك الخدمات الضرورية للنمو والتطور الملائمين للعمر، أو لتحقيق القدرة الوظيفية أو الحفاظ عليها أو استعادتها. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا ، تكون الخدمة ضرورية من الناحية الطبية إذا كانت ضرورية لتصحيح أو تحسين العيوب والأمراض الجسدية والعقلية أو الظروف بموجب الميزة الفيدرالية الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT). وهذا يشمل الرعاية اللازمة لإصلاح أو المساعدة في تخفيف مرض أو حالة جسدية أو عقلية، أو الحفاظ على حالة العضو لمنعها من التفاقم. لا تشمل الخدمات الضرورية طبيًا ما يلي:

- العلاجات التي لم يتم اختبارها أو التي لا تزال قيد الاختبار
- الخدمات أو العناصر التي لم يتم قبولها بشكل عام على أنها فعالة
- خدمات خارج المسار الطبيعي وطول فترة العلاج أو الخدمات التي لا تحتوي على إرشادات سريرية
- خدمات لراحة مقدم الرعاية أو مقدم الخدمة

ستنسق Aetna Better Health of California مع البرامج الأخرى لضمان حصولك على جميع الخدمات الضرورية طبيًا، حتى إذا كانت هذه الخدمات مشمولة ببرنامج آخر وليس Aetna Better Health of California.

تشمل الخدمات الضرورية طبيًا الخدمات المغطاة المعقولة والضرورية من أجل:

- حماية حياتك؛
- منع مرض خطير أو إعاقة كبيرة؛
- تخفيف الآلام الشديدة؛
- تحقيق النمو والتطور المناسبين للعمر؛ و
- اكتساب القدرة الوظيفية والحفاظ عليها واستعادتها.

بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا ، تشمل الخدمات الضرورية طبيًا جميع الخدمات المغطاة، المحددة أعلاه، وأي رعاية صحية ضرورية أخرى، وخدمات التشخيص والعلاج وغيرها من التدابير لتصحيح أو تحسين العيوب والأمراض الجسدية والعقلية والحالات، على النحو المطلوب من خلال الميزة الفيدرالية الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT).

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



يوفر الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) مجموعة واسعة من خدمات الوقاية والتشخيص والعلاج للرضع ذوي الدخل المنخفض والأطفال والمراهقين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. تعد ميزة EPSDT أكثر قوة من المزايا المقدمة للبالغين وهي مصممة لضمان حصول الأطفال على الكشف المبكر والرعاية، بحيث يتم تجنب المشكلات الصحية أو تشخيصها وعلاجها في أقرب وقت ممكن. الهدف من EPSDT هو ضمان حصول الأطفال على الرعاية الصحية التي يحتاجون إليها عندما يحتاجون إليها - الرعاية المناسبة للطفل المناسب في الوقت المناسب في المكان المناسب. ستتنسق Aetna Better Health of California مع البرامج الأخرى لضمان حصولك على جميع الخدمات الضرورية طبيًا، حتى إذا كانت هذه الخدمات مشمولة ببرنامج آخر وليس Aetna Better Health of California.

مزايا Medi-Cal المغطاة من قبل Aetna Better Health of California

خدمات المرضى الخارجيين (السامحة بالتجول)

تطعيمات البالغين

يمكنك الحصول على (جرعات) تطعيمات البالغين من مقدم خدمات بالشبكة بدون الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق). تغطي Aetna Better Health of California هذه الجرعات الموصى بها من قبل اللجنة الاستشارية بخصوص ممارسات التطعيم (ACIP) التابعة لمراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC)، بما في ذلك اللقاحات التي تحتاجها عند السفر.

يمكنك أيضًا الحصول على بعض خدمات (جرعات) تطعيمات البالغين في صيدلية من خلال Medi-Cal Rx. لمعرفة المزيد حول برنامج Medi-Cal Rx، اقرأ قسم برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى في هذا الفصل.

رعاية الحساسية

تغطي Aetna Better Health of California اختبار وعلاج الحساسية، بما في ذلك نزع الحساسية أو إنقاص التحسس أو المعالجة المناعية.

خدمات أخصائي التخدير

تغطي Aetna Better Health of California خدمات التخدير الضرورية من الناحية الطبية عندما تتلقى رعاية المرضى الخارجيين. قد يشمل ذلك التخدير لإجراءات الأسنان عند توفيره من قبل طبيب التخدير، والذي قد يتطلب موافقة مسبقة (إذن مسبق).

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



خدمات المعالجة اليدوية

تغطي Aetna Better Health of California خدمات تقويم العمود الفقري، بحيث تقتصر على علاج العمود الفقري يدويًا. تقتصر خدمات تقويم العمود الفقري على خدمتين في الشهر مجتمعة مع الوخز بالإبر وخدمات السمعية والعلاج المهني وخدمات علاج النطق (لا تنطبق القيود على الأطفال دون سن 21). قد توافق Aetna Better Health of California مسبقًا على الخدمات الأخرى عندما تكون الحالة ضرورية من الناحية الطبية.

الأعضاء التاليون مؤهلون لتلقي خدمات تقويم العمود الفقري:

- الأطفال أقل من 21 عامًا
- الأشخاص الحوامل حتى نهاية الشهر الذي يشمل 60 يومًا بعد نهاية الحمل؛
- المقيمون في مرفق الرعاية التمريضية الحادقة، مرفق الرعاية المتوسطة، أو مرفق الرعاية الحادة؛
- جميع الأعضاء عند تقديم الخدمات في أقسام العيادات الخارجية بمستشفى المقاطعة، أو العيادات الخارجية أو FQHC أو RHC الموجودة في شبكة Aetna Better Health of California. لا تقدم جميع FQHCs أو RHCs أو مستشفيات المقاطعات خدمات العلاج بتقويم العمود الفقري للمرضى الخارجيين.

تقييم الصحة النفسية

تغطي Aetna Better Health of California تقييمًا سنويًا موجزًا للصحة المعرفية للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 65 عامًا أو أكبر، وغير مؤهلين لإجراء تقييم مماثل كجزء من زيارة العافية السنوية في إطار برنامج Medicare. يبحث تقييم الصحة المعرفية عن علامات مرض الزهايمر أو الخرف.

العاملين في مجال خدمات الصحة المجتمعية:

Aetna Better Health of California تغطي خدمات العاملين الصحيين المجتمعيين (CHW) للأفراد عندما يوصي بها الطبيب أو أي ممارس مرخص آخر للوقاية من المرض والإعاقة والحالات الصحية الأخرى أو تقدمهم؛ وإطالة العمر؛ وتعزيز الصحة البدنية والعقلية والكفاءة. قد تشمل خدمات على:

- التثقيف والتدريب في مجال الصحة، بما في ذلك مكافحة الأمراض المزمنة أو المعدية والوقاية منها؛ وحالات الصحة السلوكية وصحة ما حول الولادة وصحة الفم؛ والوقاية من الإصابات
- تعزيز الصحة والتوجيه، بما في ذلك تحديد الأهداف ووضع خطط عمل لمعالجة الوقاية من الأمراض وإدارتها

خدمات غسيل الكلى/الديال الدموي

تغطي Aetna Better Health of California خدمات غسيل الكلى. وتغطي Aetna Better Health of California أيضًا خدمات الديال الدموي (غسيل الكلى المزمن) إذا قدم طبيبك طلبًا ووافقت عليه Aetna Better Health of California.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



لا تشمل تغطية Medi-Cal:

- معدات ومستلزمات وميزات الراحة أو الفخامة
- المواد غير الطبية، مثل المولدات أو الملحقات لجعل معدات غسيل الكلى المنزلية محمولة للتنقل

خدمات Doula

تغطي Aetna Better Health of California خدمات doula لتشمل الدعم الشخصي للأفراد الحوامل والعائلات طوال فترة الحمل والولادة وفترة ما بعد الولادة.

خدمات الرعاية الثنائية

Aetna Better Health of California تغطي خدمات الرعاية الثنائية للأعضاء ومقدمي الرعاية لهم والتي تعتبر ضرورية من الناحية الطبية.

العلاج الأسري

تغطي Aetna Better Health of California العلاج الأسري عند الضرورة الطبية والذي يتكون من فردين على الأقل من أفراد الأسرة.

تشمل أمثلة العلاج الأسري على سبيل المثال لا الحصر:

- العلاج النفسي للأطفال والآباء (من 0 إلى 5 سنوات)
- العلاج التفاعلي للطفل الوالد (من 2 إلى 12 عامًا)
- العلاج المعرفي السلوكي للزوجين (البالغين)

جراحة المرضى الخارجيين

تغطي Aetna Better Health of California العمليات الجراحية للمرضى الخارجيين. تلك المطلوبة لأغراض تشخيصية، فإن الإجراءات التي تعتبر اختيارية والإجراءات الطبية أو طب الأسنان المحددة للمرضى الخارجيين تتطلب موافقة مسبقة (تصريحًا مسبقًا).

خدمات الأطباء

تغطي Aetna Better Health of California خدمات التخدير الضرورية من الناحية الطبية عندما تتلقى رعاية المرضى الخارجيين.

خدمات طب الأقدام (القدم)

تغطي Aetna Better Health of California خدمات طب الأقدام حسب الضرورة الطبية للتشخيص والعلاج الطبي والجراحي والفيزيائي والتقويمي والكهربائي للقدم البشرية. بما في ذلك الكاحل والأوتار التي تدخل في القدم والعلاج غير الجراحي للمعضلات والأوتار التي تتحكم بالساق ووظائف القدم.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



طرق العلاج

تغطي Aetna Better Health of California علاجات مختلفة، بما ذلك:

- العلاج الكيميائي
- العلاج الإشعاعي

الأمومة ورعاية حديثي الولادة

تغطي Aetna Better Health of California خدمات الأمومة ورعاية حديثي الولادة:

- التثقيف المتعلق بالرضاعة الطبيعية والمساعدات
- الولادة ورعاية ما بعد الولادة
- المستلزمات ومضخات الثدي
- رعاية ما قبل الولادة
- خدمات مركز الولادة
- الممرضة القابلة المجازة (CNM)
- القابلة المجازة (LM)
- تشخيص الاضطرابات الوراثية الجينية والاستشارات
- خدمات رعاية الأطفال حديثي الولادة

خدمات الرعاية الصحية عن بُعد

الرعاية الصحية عن بعد هي وسيلة لتلقي الخدمات دون أن تكون في نفس الموقع المادي مع مقدم الخدمات الخاص بك. قد تنطوي الرعاية الصحية عن بُعد على إجراء محادثة فيديو مباشرة مع مقدم الخدمات. أو قد تتضمن الرعاية الصحية عن بُعد مشاركة المعلومات مع مقدم الخدمات الخاص بك دون محادثة مباشرة. يمكنك الحصول على العديد من الخدمات من خلال الخدمات الصحية عن بُعد. ومع ذلك، قد لا تكون الخدمات الصحية عن بُعد متاحة لجميع الخدمات المغطاة. يمكنك التواصل مع مقدم الرعاية لمعرفة أنواع الخدمات المتاحة من خلال خدمات الرعاية الصحية عن بُعد. من المهم أن توافق أنت ومقدم الخدمات الخاص بك على أن استخدام خدمات الرعاية الصحية عن بُعد لخدمة معينة مناسب لك. لديك الحق في الحصول على الخدمات الشخصية ولا يلزمك استخدام الخدمات الصحية عن بُعد حتى إذا وافق مقدم الخدمة على أنها مناسبة لك.

خدمات الصحة العقلية

خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين

تغطي Aetna Better Health of California العضو لإجراء تقييم أولي للصحة العقلية دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق). يمكنك الحصول على تقييم للصحة النفسية في أي وقت من مقدم الرعاية الصحية النفسية المرخص في شبكة Aetna Better Health of California بدون إحالة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن

Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



يمكن أن يقوم مقدم الرعاية الأولية أو مقدم الصحة النفسية بإحالة إجراء فحص إضافي للصحة العقلية إلى أخصائي داخل شبكة Aetna Better Health of California لتحديد مستوى الإعاقة. إذا حددت نتائج فحص الصحة العقلية الخاص بك أنك تعاني من ضائقة بسيطة إلى متوسطة أو تعاني من إعاقة للوظائف العقلية أو العاطفية أو السلوكية، فإن Aetna Better Health of California يمكنها توفير خدمات الصحة العقلية لك. تغطي Aetna Better Health of California خدمات الصحة العقلية مثل:

- العلاج والتقييم الصحي العقلي الفردي والجماعي (العلاج النفسي)
- اختبار نفسي عند الإشارة سريريًا إلى تقييم حالة الصحة العقلية
- تنمية المهارات المعرفية لتحسين الانتباه والذاكرة وحل المشكلات
- خدمات المرضى الخارجيين لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
- مختبر العيادات الخارجية، الأدوية التي لم يتم تغطيتها بالفعل في قائمة الأدوية التعاقدية الخاصة بـ Medi-Cal Rx، (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>)، والمستلزمات والمكملات الغذائية
- الاستشارة النفسية
- علاج العائلة

للمساعدة في العثور على مزيد من المعلومات بخصوص خدمات الصحة العقلية المقدمة بواسطة Aetna Better Health of California، يمكنك الاتصال برقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).

إذا لم يتمكن مقدم الرعاية الأولية أو مقدم الرعاية الصحية العقلية من توفير العلاج لك من اضطراب الصحة العقلية المتوفر في شبكة Aetna Better Health of California وضمن الأوقات المذكورة أعلاه في قسم "الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب"، ستغطي Aetna Better Health of California الخدمات خارج الشبكة وستساعدك في ترتيبها.

إذا حددت نتائج فحص الصحة العقلية الخاص بك أنك قد يكون لديك مستوى أعلى من الضعف وتحتاج إلى خدمات صحة عقلية متخصصة (SMHS)، فإن مقدم الرعاية الأولية أو أخصائي الصحة العقلية الخاص بك سيحيلك إلى خطة الصحة العقلية بالمقاطعة لتلقي تقييم ومساعدتك على التواصل للخطوة التالية في العملية.

لمعرفة المزيد، اقرأ "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" في الصفحة 74 تحت "خدمات الصحة العقلية المتخصصة".

خدمات الطوارئ

خدمات المرضى الداخليين والخارجيين اللازمة لعلاج حالة طوارئ طبية

تغطي Aetna Better Health of California جميع الخدمات اللازمة لعلاج حالة طوارئ طبية التي تحدث في الولايات المتحدة (بما في ذلك مناطق مثل بورتوريكو وجزر فيرجن الأمريكية وما إلى ذلك). تغطي Aetna Better Health of California أيضًا الرعاية الطارئة التي تتطلب الاستشفاء في كندا أو المكسيك. الحالة الطبية الطارئة هي حالة طبية ذات ألم حاد أو إصابة بالغة. الحالة خطيرة للغاية، حال عدم تلقيها العناية الطبية على الفور، يمكن لأي شخص حكيم على قدر معقول من الخبرة بالصحة والطب التوقع بأن تتسبب فيما يلي:

- خطورة بالغة على صحتك؛ أو
- ضرر بالغ للوظائف الجسدية؛ أو
- خلل كبير في أي جزء أو عضو بالجسد؛ أو

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



▪ في حالة الشخص الحامل عندما تصل إلى مرحلة الولادة النشطة، وهي تعني حالة الولادة في حال حدوث أي مما يلي:

- لا يوجد وقت كافٍ للنقل الآمن لك كعضوة إلى مستشفى أخرى قبل الولادة.
- قد يمثل النقل تهديدًا لصحتك أو سلامتك كعضوة أو لجنينك.

إذا أعطتك غرفة الطوارئ بالمستشفى ما يصل إلى 72 ساعة من إمداد العيادات الخارجية بأدوية الوصفات الطبية كجزء من علاجك، فسيتم تغطية الدواء الموصوف طبيًا كجزء من خدمات الطوارئ المغطاة. إذا أعطاك مقدم رعاية غرفة الطوارئ بالمستشفى وصفة طبية يتعين عليك أخذها إلى صيدلية العيادة الخارجية لصرفها، فسيكون Medi-Cal Rx مسؤولاً عن تغطية تلك الوصفة الطبية.

إذا أعطاك صيدلي في صيدلية العيادات الخارجية إمدادًا طارئًا من الأدوية، فسيتم تغطية إمدادات الطوارئ هذه من قبل Medi-Cal Rx وليس Aetna Better Health of California. اطلب من الصيدلية الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 إذا احتاجوا إلى مساعدة في إعطائك مستلزمات أدوية طارئة.

خدمات النقل الطارئة

تغطي Aetna Better Health of California خدمات الإسعاف لمساعدتك في الوصول إلى أقرب مكان للرعاية في الحالات الطارئة. ويعني هذا أن حالتك خطيرة بما يكفي بحيث قد تعرّض الطرق الأخرى للوصول إلى مكان الرعاية صحتك أو حياتك للخطر. لا يتم تغطية أي خدمات خارج الولايات المتحدة، باستثناء خدمات الطوارئ التي تتطلب منك أن تكون في المستشفى في كندا أو المكسيك. إذا تلقيت خدمات الإسعاف في حالات الطوارئ في كندا والمكسيك ولم يتم إدخالك إلى المستشفى خلال فترة الرعاية هذه، فلن تغطي Aetna Better Health of California خدمات الإسعاف الخاصة بك.

رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية

تغطي Aetna Better Health of California رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية للأطفال والكبار، مما يساعد على تقليل المضايقات الجسدية والعاطفية والاجتماعية والروحية. لا يمكن أن يتلقى البالغون بعمر 21 سنة أو أكبر خدمات رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية في نفس الوقت.

رعاية المحتضرين

رعاية المحتضرين هي ميزة تخدم الأعضاء الذين يعانون من مرض عضال. تتطلب رعاية المحتضرين أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو 6 شهرًا أو أقل. فهو تدخل يركز بالأساس على إدارة الألم والأعراض بدلاً من التركيز على علاج لإطالة الحياة.

تشتمل رعاية المحتضرين على:

- خدمات التمريض
- الخدمات البدنية أو المهنية أو خدمات التخاطب
- الخدمات الاجتماعية الطبية
- خدمات تدبير المنزل والمساعد الصحي المنزلي
- الأجهزة والمستلزمات الطبية

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



- بعض الأدوية والخدمات البيولوجية (قد يكون بعضها متاحًا من خلال FFS Medi-Cal Rx)
- خدمات الاستشارة
- خدمات التمريض المستمرة على مدار 24 ساعة خلال فترات الأزمات وحسب الضرورة لإبقاء العضو الذي يعاني من مرض عضال في المنزل
- الرعاية قصيرة الأمد للمرضى الداخليين لفترة تصل إلى خمسة أيام متتالية في المرة الواحدة في مستشفى أو مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة أو مرفق رعاية المحتضرين
- رعاية المرضى الداخليين قصيرة الأمد للسيطرة على الألم أو إدارة الأعراض في مستشفى أو مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة أو مرفق رعاية المحتضرين

الرعاية التلطيفية

الرعاية التلطيفية هي رعاية تتمحور حول المريض والأسرة وتعمل على تحسين نوعية الحياة من خلال توقع المعاناة ومنعها وعلاجها. لا تتطلب الرعاية التلطيفية أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو ستة أشهر أو أقل. قد يتم توفير الرعاية التلطيفية في نفس وقت توفير الرعاية الشفائية.

تشتمل الرعاية التلطيفية على:

- التخطيط المسبق للرعاية
- تقييم واستشارة الرعاية التلطيفية
- خطة الرعاية بما في ذلك جميع خطة الرعاية التلطيفية والعلاجية المعتمدة
- لفريق الرعاية بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:

- الطبيب العام أو طبيب العظام
- مساعد الطبيب
- ممرضة مسجلة
- ممرض ممارس مرخص أو ممرض مهني مرخص
- اختصاصي الرعاية الاجتماعية
- مرشد ديني

- تنسيق الرعاية
- إدارة الألم والأعراض
- الصحة النفسية والخدمات الاجتماعية الطبية

لا يمكن للبالغين الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر تلقي الرعاية التلطيفية ورعاية المسنين في نفس الوقت. إذا كنت تحصل على رعاية ملطفة وتستوفي الأهلية لرعاية المحتضرين، فيمكنك طلب التغيير إلى رعاية المحتضرين في أي وقت.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



دخول المستشفى للمعالجة

خدمات أخصائي التخدير

تغطي Aetna Better Health of California خدمات التخدير الضرورية طبيًا أثناء الإقامة في المستشفيات المغطاة. وأخصائي التخدير هو مقدم خدمات متخصص في إعطاء المرضى التخدير. والتخدير هو أحد أنواع الدواء المستخدمة خلال بعض الإجراءات الطبية أو علاجات الأسنان.

خدمات المستشفى للمرضى الداخليين

تغطي Aetna Better Health of California الرعاية الطبية اللازمة للمرضى الداخليين عند إدخالك إلى المستشفى.

تسلسل الجينوم الكامل السريع

تسلسل الجينوم الكامل السريع (rWGS) هو ميزة مغطاة لأي عضو في Medi-Cal يبلغ من العمر سنة واحدة أو أقل ويحصل على خدمات المستشفى للمرضى الداخليين في وحدة العناية المركزة. ويشمل التسلسل الفردي، والتسلسل الثلاثي للوالدين أو الوالدين وطفلهما، والتسلسل فائق السرعة. rWGS هي طريقة جديدة لتشخيص الحالات في الوقت المناسب للتأثير على رعاية وحدة العناية المركزة للأطفال الذين يبلغون من العمر سنة واحدة أو أقل. إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على خدمات أطفال (CCS) California، فقد تغطي CCS الإقامة في المستشفى و rWGS.

الخدمات الجراحية

تغطي Aetna Better Health of California العمليات الجراحية الضرورية طبيًا التي يتم إجراؤها في المستشفى.

Postpartum Care Extension Program

يوفر برنامج Postpartum Care Extension Program تغطية ممتدة لأعضاء Medi-Cal أثناء الحمل وبعده.

يقوم برنامج Postpartum Care Extension Program بتمديد التغطية من قبل Aetna Better Health of California لمدة تصل إلى 12 شهرًا بعد نهاية الحمل بغض النظر عن الدخل أو الجنسية أو حالة الهجرة ولا يلزم اتخاذ أي إجراء إضافي.

أجهزة وخدمات التأهيل وإعادة التأهيل (العلاج)

تشتمل هذه الميزة على خدمات وأجهزة لمساعدة الأشخاص المصابين أو المعاقين أو الذين يعانون من حالات مزمنة في اكتساب المهارات العقلية والبدنية أو استردادها.

تغطي الخدمات التأهيلية الموضحة في هذا القسم إذا تم استيفاء جميع المتطلبات التالية:

- الخدمات ضرورية طبيًا
- الخدمات هي لمعالجة حالة صحية
- الخدمات التي تساعدك في الحفاظ على مهارات أو تعلمها أو تحسينها وتساعدك على ممارسة وظائف ومهام الحياة اليومية.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



- تتلقى الخدمات في منشأة داخل الشبكة، ما لم يقرر طبيب تابع للشبكة أنه من الضروري طبيًا أن تتلقى الخدمات في مكان آخر، أو لا توفر منشأة داخل الشبكة علاج لحالتك الصحية.

تغطي الخطة ما يلي:

الوخز الإبري

تغطي Aetna Better Health of California خدمات الوخز الإبري لمنع أو تعديل أو تخفيف تصور الألم الشديد والمزمن المستمر الناجم عن حالة طبية معترف بها بشكل عام (لا تنطبق القيود على الأطفال دون سن 21). قد تقوم Aetna Better Health of California بالموافقة المسبقة (التصريح المسبق) لخدمات إضافية حسبما يكون ضروريًا من الناحية الطبية.

علم السمع (السمع)

تغطي Aetna Better Health of California خدمات السمعيات. تقتصر خدمات السمع في العيادات الخارجية على خدمتين في الشهر مجتمعة مع الوخز بالإبر وتقويم العمود الفقري والعلاج المهني وخدمات علاج النطق (لا تنطبق القيود على الأطفال دون سن 21). قد تقوم Aetna Better Health of California بالموافقة المسبقة (التصريح المسبق) لخدمات إضافية حسبما يكون ضروريًا من الناحية الطبية.

علاجات الصحة السلوكية

تغطي Aetna Better Health of California خدمات العلاج الصحي السلوكي (BHT) للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا من خلال ميزة الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT). يشمل العلاج الصحي السلوكي (BHT) خدمات وبرامج العلاج، مثل تحليل السلوك التطبيقي وبرامج التدخل السلوكي القائم على الأدلة التي تطور أو تستعيد أداء الفرد إلى أقصى حد ممكن عملياً، سلوك الفرد الذي يقل عمره عن 21 عامًا.

تعمل خدمات علاج الصحة السلوكية (BHT) على تعليم المهارات باستخدام التعزيز والدعم وملاحظة السلوك، أو من خلال التألقين لتعليم كل خطوة خاصة بسلوك مستهدف. تستند خدمات BHT إلى دليل موثوق ولا تعد تجريبية. تشمل الأمثلة على خدمات BHT التدخلات السلوكية ومجموعات التدخل السلوكي المعرفي والعلاج السلوكي الشامل والتحليل السلوكي التطبيقي.

يتعين أن تكون خدمات BHT ضرورية من الناحية الطبية وموصوفة من قبل طبيب أو عالم نفسي مرخص، ومعتمدة من جانب الخطة ومقدمة بطريقة تتبع خطة العلاج المعتمدة.

إعادة تأهيل القلب

تغطي Aetna Better Health of California خدمات إعادة تأهيل القلب للمرضى الداخليين والخارجيين.

المعدات الطبية المعمرة (DME)

تغطي Aetna Better Health of California شراء أو تأجير مستلزمات المعدات المعمرة الطبية والمعدات والخدمات الأخرى بوصفها طبية من طبيب ومساعد طبي وممرضات ممارسات واختصاصيي تمريض إكلينيكي. قد تتم تغطية عناصر المعدات الطبية المعمرة (DME) الموصوفة حسبما يكون ضروريًا من الناحية الطبية للحفاظ على وظائف الجسم الضرورية لأنشطة الحياة اليومية أو لمنع إعاقة جسدية شديدة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن

Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



بشكل عام، لا تغطي Aetna Better Health of California ما يلي:

- المعدات والميزات والمستلزمات المريحة أو الملائمة أو الفاخرة، باستثناء مضخات الثدي المخصصة للبيع بالتجزئة كما هو موضح تحت عنوان "مضخات الثدي والمستلزمات" تحت عنوان "رعاية الأمومة والمواليد الجدد في هذا الفصل
 - العناصر غير المخصصة للحفاظ على الأنشطة العادية للحياة اليومية، مثل معدات التمرين (بما في ذلك الأجهزة المخصصة لتوفير دعم إضافي للأنشطة الترفيهية أو الرياضية)
 - معدات النظافة، إلا عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية لعضو يقل عمره عن 21 عامًا
 - العناصر غير الطبية، مثل حمامات الساونا أو المصاعد
 - تعديلات على منزلك أو سيارتك
 - أجهزة لفحص الدم أو مواد أخرى بالجسم (ومع ذلك، فإن أجهزة مراقبة نسبة الجلوكوز في الدم، وأجهزة مراقبة الجلوكوز المستمرة، وشرائط الاختبار وابر الوخز مغطاة بواسطة Medi-Cal Rx)
 - أجهزة مراقبة إلكترونية للقلب أو الرئتين باستثناء أجهزة مراقبة انقطاع النفس عند الرضع
 - إصلاح أو استبدال المعدات بسبب الفقد أو السرقة أو سوء الاستخدام، إلا عند الضرورة الطبية لعضو يقل عمره عن 21 عامًا
 - غيرها من العناصر التي لا تُستخدم بشكل عام في المقام الأول للرعاية الصحية
- ومع ذلك، في بعض الحالات، قد تتم الموافقة على هذه العناصر بتصريح مسبق (موافقة مسبقة) مقدم من طبيبك.

التغذية المعوية والتغذية بالحقن

يتم استخدام هذه الطرق الخاصة بتوصيل الغذاء إلى الجسم عندما تمنعك الحالة الطبية من تناول الطعام بصورة طبيعية. يمكن تغذية تركيبات التغذية الجينية ومنتجات التغذية الوريدية من خلال Medi-Cal Rx، عند الضرورة الطبية. قد تغطي Aetna Better Health of California المضخات والأنابيب المعوية ومستلزمات الحقن، عند الضرورة الطبية.

المعينات السمعية

تغطي Aetna Better Health of California المعينات السمعية إذا تم اختبارك فيما يتعلق بفقدان السمع، والمعينات السمعية الضرورية طبيًا، وكانت لديك وصفة من طبيبك. التغطية محدودة بأدنى تكلفة للمعينة التي تلبى احتياجاتك الطبية. ستغطي Aetna Better Health of California إحدى المعينات السمعية ما لم تكن هناك حاجة إلى مساعدة لكل أذن للحصول على نتائج أفضل بكثير مما يمكنك الحصول عليه بمساعدة واحدة.

المعينات السمعية للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا

يتطلب قانون الولاية إحالة الأطفال الذين يحتاجون إلى مساعدة سمعية إلى برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا (CCS) لتحديد ما إذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على CCS. إذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على CCS، فسوف تغطي CCS تكاليف المعينات السمعية الضرورية طبيًا. إذا لم يكن الطفل مؤهلاً للحصول على CCS، فسنتغطي المعينات السمعية الضرورية طبيًا كجزء من تغطية Medi-Cal.

المعينات السمعية للأعضاء من سن 21 وما فوق

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



ضمن Medi-Cal، نغطي ما يلي لكل معينة سمعية مغطاة:

- قوالب الأذن اللازمة للتركيب
- حزمة بطارية قياسية واحدة
- زيارات للتأكد من أن المعينات تعمل بشكل صحيح
- زيارات لتنظيف وتركيب المعينة السمعية
- إصلاح معيناتك السمعية

في إطار Medi-Cal، سنغطي معينة سمعية بديلة إذا:

- كان فقدان السمع الذي تعاني منه هو أن المعينة السمعية الحالية الخاصة بك غير قادرة على تصحيحه
- تم فقد أو سرقة أو كسر معيناتك السمعية ولا يمكن إصلاحها ولم يكن الأمر خطأك. يجب أن تعطينا ملاحظة تخبرنا كيف حدث هذا.

بالنسبة للبالغين الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فأكثر، لا يشمل Medi-Cal ما يلي:

- استبدال بطاريات المعينات السمعية

خدمات الرعاية الصحية المنزلية

تغطي Aetna Better Health of California خدمات الصحة المقدمة في منزلك، عند وصفها من قبل طبيبك وتبين أنها ضرورية من الناحية الطبية.

تقتصر خدمات الصحة المنزلية على الخدمات التي تغطيها Medi-Cal مثل:

- رعاية تمريرية حاذقة بدوام جزئي
- المساعد الصحي المنزلي بدوام جزئي
- العلاج البدني والمهني وعلاج النطق الماهر
- الخدمات الاجتماعية الطبية
- المستلزمات الطبية

المستلزمات الطبية والمعدات والأجهزة

تغطي Aetna Better Health of California المستلزمات الطبية الموصوفة من قبل الأطباء المساعدين والممرضات الممارسات والمتخصصون في التمريض السريري. تتم تغطية بعض الإمدادات الطبية من خلال FFS Medi-Cal Rx وليس من خلال Aetna Better Health of California.

لا تشمل تغطية Medi-Cal ما يلي:

- الأدوات المنزلية الشائعة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:
 - شريط لاصق (جميع الأنواع)
 - ماسح بالكحول
 - مستحضرات التجميل

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



- كرات وماسحات القطن
- مساحيق بودرة
- مناديل مبللة
- بندق الساحرة (دواء يستخدم غالبًا كعلاج موضعي طبيعي)
- العلاجات المنزلية الشائعة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:
 - بيتروليتيم أبيض
 - زيوت ومستحضرات الجلد الجاف
 - منتجات التالك والتالك المركبة
 - العوامل المؤكسدة مثل بيروكسيد الهيدروجين
 - بيروكسيد الكارباميد وبورات الصوديوم
- شامبو غير الموصوف طبيًا
- المستحضرات الموضعية التي تحتوي على مرهم البنزويك وحمض الساليسيليك، كريم حامض الساليسيليك، مرهم أو سائل ومعجون أكسيد الزنك
- غيرها من العناصر التي لا تُستخدم بشكل عام في المقام الأول للرعاية الصحية والتي يتم استخدامها بانتظام وبشكل أساسي من قبل الأشخاص الذين ليس لديهم حاجة طبية محددة لها.

العلاج المهني

تغطي Aetna Better Health of California خدمات العلاج المهني، بما في ذلك تقييم العلاج المهني وتخطيط العلاج والعلاج والتوجيه الخدمات الاستشارية. (لا تنطبق القيود على الأطفال دون سن 21). قد تقوم Aetna Better Health of California بالموافقة المسبقة (التصريح المسبق) لخدمات إضافية حسبما يكون ضروريًا من الناحية الطبية.

أجهزة التقويم/الأجهزة التعويضية

تغطي Aetna Better Health of California أجهزة التقويم والأجهزة التعويضية والخدمات الضرورية من الناحية الطبية والموصوفة من قبل طبيبك أو اختصاصي الأقدام أو طبيب الأسنان أو مقدم خدمات طبية من غير الأطباء. ويشتمل ذلك على الأجهزة السمعية المزروعة وبدلة الثدي/حلمات صدر تتعلق باستئصال الثدي، والأجهزة التعويضية والملابس المشدودة التي يتم ارتداؤها عند إصابة ناتجة عن حروق لاستعادة وظيفة أو استبدال جزء في الجسم أو لدعم جزء ضعيف أو مشوه في الجسم.

مستلزمات الفغر والمسالك البولية

تغطي Aetna Better Health of California أكياس الفغر والقثاطر البولية وأكياس التصريف ومستلزمات الري والمواد اللاصقة. ولا يشتمل ذلك على المستلزمات التي يتم توفيرها من أجل الميزات أو المعدات المتعلقة بالرعاية أو الراحة أو الترفيه.

العلاج الطبيعي

تغطي Aetna Better Health of California خدمات العلاج الطبيعي الضرورية من الناحية الطبية، بما في ذلك تقييم العلاج الطبيعي وتخطيط العلاج والتوجيه والخدمات الاستشارية واستخدام الأدوية الموضعية.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن

Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



إعادة التأهيل الرئوي

تغطي Aetna Better Health of California إعادة التأهيل الرئوي الضروري من الناحية الطبية والموصوف من قبل طبيب.

خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحاذقة

تغطي Aetna Better Health of California خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحاذقة باعتبارها ضرورية من الناحية الطبية، إذا كنت معاقاً وتحتاج إلى مستوى رعاية مرتفع. وتشتمل هذه الخدمات على الإقامة والوجبات في مرفق مرخص مع تقديم رعاية تمريضية حاذقة على مدار 24 الساعة.

علاج النطق

تغطي Aetna Better Health of California علاج النطق الضروري من الناحية الطبية. (لا تنطبق القيود على الأطفال دون سن 21). قد تقوم Aetna Better Health of California بالموافقة المسبقة (التصريح المسبق) لخدمات إضافية حسبما يكون ضرورياً من الناحية الطبية.

خدمات المتحولين جنسياً

تغطي Aetna Better Health of California خدمات المتحولين جنسياً (خدمات تأكيد الجنس) كميزة عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية أو عندما تلبى الخدمات معايير الجراحة الترميمية.

التجارب السريرية

تغطي Aetna Better Health of California تكاليف رعاية المرضى الروتينية للمرضى المقبولين في المرحلة الأولى أو المرحلة الثانية أو المرحلة الثالثة أو المرحلة الرابعة من التجارب السريرية إذا كانت مرتبطة بالوقاية من السرطان أو اكتشافه أو علاجه أو غيره من الحالات التي تهدد الحياة وإذا كانت الدراسة تفي بجميع متطلبات قانون الصحة والسلامة 1370.6(d). يغطي برنامج Medi-Cal Rx، وهو برنامج Medi-Cal FFS، معظم الأدوية التي تصرف بوصفة طبية للمرضى الخارجيين. اقرأ قسم "الأدوية الطبية للمرضى الخارجيين" لاحقاً في هذا الفصل لمزيد من المعلومات.

خدمات الأشعة والخدمات المخبرية

تغطي Aetna Better Health of California خدمات الأشعة السينية والمعملية للمرضى الخارجيين والداخليين عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية. تتم تغطية إجراءات التصوير المتقدمة المتنوعة مثل الأشعة المقطعية والتصوير بالرنين المغناطيسي والتصوير المقطعي بالإصدار البوزيتروني على أساس الضرورة الطبية.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



الخدمات الوقائية وخدمات العافية وإدارة الأمراض المزمنة

تغطي الخطة ما يلي:

- اللقاحات الموصى بها من قبل اللجنة الاستشارية لممارسات التطعيم
- خدمات تنظيم الأسرة
- Bright Futures توصيات American Academy of Pediatrics
(https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- الخدمات الوقائية للربو
- الخدمات الوقائية للنساء الموصى بها من قبل American College of Obstetricians and Gynecologists
- المساعدة على الإقلاع عن التدخين، وتسمى أيضًا خدمات الإقلاع عن التدخين
- الخدمات الوقائية الموصى بها من المستوى A و B لـ United States Preventive Services Task Force

يتم تقديم خدمات تنظيم الأسرة للأعضاء في سن الإنجاب لتمكينهم من تحديد عدد الأطفال والفترات الفاصلة بين ولاداتهم. تشمل هذه الخدمات على جميع أساليب تحديد النسل المعتمدة من قبل إدارة الغذاء والدواء (FDA). أخصائيو الولادة/أطباء أمراض النساء ومقدمو الرعاية الأولية بخطة Aetna Better Health of California متاحون لخدمات تنظيم الأسرة.

بالنسبة لخدمات تنظيم الأسرة، يمكنك أيضًا اختيار طبيب أو عيادة من Medi-Cal غير مرتبطة بخطة Aetna Better Health of California بدون الحاجة للحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Aetna Better Health of California. قد لا تتم تغطية الخدمات من مقدم خدمات من خارج الشبكة والتي تكون غير متعلقة بتنظيم الأسرة. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).

اقرأ الفصل 5: رعاية عافية الأطفال والشباب لمعلومات الرعاية الوقائية للشباب الذين تبلغ أعمارهم 20 عامًا أو أقل.

Diabetes Prevention Program (برنامج الوقاية من السكري)

يعد Diabetes Prevention Program (برنامج الوقاية من السكري، DPP) برنامجًا لتغيير نمط الحياة قائم على الأدلة. يركز هذا البرنامج الذي مدته 12 شهرًا على تغييرات نمط الحياة وهو مصمم لمنع أو تأخير ظهور مرض السكري من النوع 2 بين الأفراد الذين تم تشخيص إصابتهم بمقدمات السكري. ويجوز للأعضاء الذين يستوفون المعايير أن يتأهلوا لسنة ثانية. ويوفر البرنامج التعليم والدعم الجماعي. تشمل التقنيات على سبيل المثال وليس الحصر:

- توفير تدريب النظراء
- تدريس المراقبة الذاتية وحل المشاكل
- توفير التشجيع والملاحظات
- توفير مواد إعلامية لدعم الأهداف
- تتبع عمليات الوزن الروتينية للمساعدة في تحقيق الأهداف.

يتعين على الأعضاء تلبية متطلبات الأهلية الخاصة بالبرنامج للانضمام إلى DPP. اتصل بخطة Aetna Better Health of California لمعرفة المزيد حول البرنامج والأهلية.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



الخدمات الترميمية

تغطي Aetna Better Health of California الجراحة التي تُجرى لتصحيح أو إصلاح التراكيب غير الطبيعية للجسم لتحسين أو إضفاء مظهر طبيعي إلى أقصى درجة ممكنة. التراكيب غير الطبيعية للجسم هي التراكيب الناجمة عن عيوب خلقية أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو مرض أو إعادة بناء الثدي بعد استئصال الثدي. قد يتم تطبيق بعض القيود والاستثناءات.

خدمات فحوصات اضطراب تعاطي المواد

تغطي الخطة ما يلي:

- فحوصات إساءة استخدام الكحول وفحوصات المخدرات غير المشروعة.
- راجع "خدمات علاج اضطراب استخدام المواد المخدرة" لاحقاً في هذا الفصل لتغطية العلاج عبر المقاطعة.

مزايا النظر

تغطي الخطة ما يلي:

- فحص العين الروتيني مرة كل 24 شهراً؛ يتم تغطية فحوصات العين الإضافية أو المتكررة إذا لزم الأمر طبيًا للأعضاء، مثل مرضى السكري.
 - النظارات (الإطارات والعدسات) مرة كل 24 شهراً؛ عندما يكون لديك وصفة طبية صالحة.
 - استبدال النظارات في غضون 24 شهراً إذا كان لديك تغيير في الوصفة الطبية أو إذا فقدت نظارتك أو سُرقت أو كُسرت (ولا يمكن إصلاحها)، ولم يكن ذلك خطأك. يجب أن تعطينا ملاحظة تخبرنا كيف فقدت نظارتك أو سُرقت أو تحطمت.
 - أجهزة ضعف البصر للأشخاص الذين يعانون من ضعف في الرؤية والتي لا يمكن تصحيحها باستخدام النظارات القياسية أو العدسات اللاصقة أو الأدوية أو الجراحة التي تتداخل مع قدرة الشخص على أداء الأنشطة اليومية (أي التتسكس البقعي المرتبط بالعمر).
 - العدسات اللاصقة الضرورية من الناحية الطبية
- قد يتم تغطية اختبار العدسات اللاصقة والعدسات اللاصقة إذا كان استخدام النظارات غير ممكن بسبب مرض أو حالة في العين (أي فقدان أذن). تشمل الحالات الطبية المؤهلة للعدسات اللاصقة الخاصة، على سبيل المثال لا الحصر، aniridia و aphakia و keratoconus.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



فوائد النقل للحالات التي هي غير طارئة

يحق لك النقل الطبي إذا كانت لديك احتياجات طبية لا تسمح لك باستخدام السيارة أو الحافلة أو التاكسي في مواعيدك. يمكن توفير النقل الطبي للخدمات المغطاة والمواعيد الصيدلانية التي يغطيها Medi-Cal. إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل طبية، يمكنك طلب ذلك من خلال التحدث إلى طبيبك أو طبيب الأسنان أو طبيب الأقدام أو مقدم خدمات الصحة العقلية أو إدمان المخدرات. سيقدر مقدم الرعاية الخاص بك نوع النقل الصحيح لتلبية احتياجاتك. إذا وجدوا أنك بحاجة إلى وسيلة نقل طبية، فسوف يصفونها عن طريق تعبئة نموذج وإرساله إلى Aetna Better Health of California. بمجرد إعطاء الموافقة، تكون الموافقة صالحة لمدة 12 شهرًا حسب الحاجة الطبية. بالإضافة إلى ذلك، لا توجد حدود لعدد التنقلات التي يمكنك الحصول عليها. سيحتاج طبيبك إلى إعادة تقييم حاجتك الطبية للنقل الطبي وإعادة الموافقة كل 12 شهرًا.

النقل الطبي عبارة عن سيارة إسعاف أو سيارة للمرضى مزودة بنقلات أو سيارة مجهزة بكراسي متحركة أو نقل جوي. وتتيح Aetna Better Health of California الحصول على خدمات النقل الطبي ذات التكلفة الأقل لاحتياجاتك الطبية عندما تكون بحاجة إلى وسيلة انتقال للوصول إلى موعدك الطبي. وهذا يعني، على سبيل المثال، أنه إذا كان بإمكانك من الناحية البدنية أو الطبية الانتقال عبر سيارة مجهزة بكراسي متحركة، فإن Aetna Better Health of California لن تدفع مقابل استخدام سيارة إسعاف. ولا تكون مؤهلاً للنقل الجوي إلا إذا كانت حالتك الطبية تجعل أي شكل من أشكال النقل البري غير ممكن.

يتعين استخدام النقل الطبي في الحالات التالية:

- تكون ضرورية من الناحية البدنية أو الطبية على النحو المحدد من خلال تصريح كتابي من قبل طبيب لأنك غير قادر من الناحية البدنية أو الطبية على استخدام الأوتوبيس أو التاكسي أو السيارة أو الشاحنة الصغيرة للوصول إلى موعدك الطبي.

- تحتاج إلى مساعدة من السائق إلى ومن محل إقامتك أو المركبة أو مكان العلاج بسبب إعاقة بدنية أو عقلية.

لطلب وسيلة النقل الطبي التي وصفها طبيبك للمواعيد غير العاجلة (الروتينية)، يرجى الاتصال بـ Aetna Better Health of California على 1-855-772-9076 أو Access2Care على الرقم 1-888-334-8352 أو قبل 3 أيام عمل على الأقل (من الاثنين إلى الجمعة) قبل موعدك. بالنسبة للمواعيد العاجلة، يرجى الاتصال بأسرع وقت ممكن. يرجى تجهيز بطاقة هوية عضويتك معك عند الاتصال.

قيود النقل الطبي: توفر Aetna Better Health of California النقل الطبي الأقل تكلفة الذي يلبي احتياجاتك الطبية إلى أقرب مقدم رعاية من منزلك حيث يتوفر موعد. لن يتم تقديم خدمة النقل الطبي إذا كانت الخدمة لا تتم تغطيتها من خلال Medi-Cal. إذا كان نوع الموعد خاضعًا لتغطية Medi-Cal ولكن ليس من خلال الخطة الصحية، فإن Aetna Better Health of California ستساعدك في تحديد موعد النقل. توجد في كتيب الأعضاء هذا قائمة تتضمن الخدمات المغطاة. لا تتم تغطية النقل خارج الشبكة أو منطقة الخدمة ما لم تحصل على إذن مسبق من Aetna Better Health of California. لمزيد من المعلومات أو لطلب الحصول على خدمات النقل الطبي، يرجى التواصل مع Aetna Better Health of California على الرقم 1-855-772-9076 أو Access2Care على الرقم 1-888-334-8352.

التكلفة على العضو: لا توجد تكلفة عندما تقوم Aetna Better Health of California بترتيب وسيلة نقل.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



كيفية الحصول على وسيلة نقل غير طبية

تشمل المزايا الخاصة بك الحصول على توصيلة إلى المواعيد الخاصة بك عندما يكون الموعد لخدمة يغطيها Medi-Cal وليس لديك أي وصول إلى وسائل النقل. يمكنك الحصول على نقل، دون أي تكلفة عليك، عندما تكون قد جربت جميع الطرق الأخرى للحصول على وسيلة مواصلات وهي:

- تنتقل من وإلى موعد للحصول على خدمة Medi-Cal المسموح بها من قبل مقدم الخدمات؛ أو
- الحصول على الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية.

تسمح لك Aetna Better Health of California باستخدام السيارة أو التاكسي أو الأوتوبيس أو وسائل النقل العام/الخاص الأخرى للوصول إلى موعدك الطبي للحصول على الخدمات الطبية المغطاة ضمن خدمات Medi-Cal. ستغطي Aetna Better Health of California أقل تكلفة لنوع النقل غير الطبي الذي يلبي احتياجاتك. في بعض الأحيان، يمكن لـ Aetna Better Health of California أن تقدم تعويضًا عن المشاوير في سيارة خاصة تقوم بترتيبها. يجب أن توافق Aetna Better Health of California على هذا قبل أن تحصل على النقل، ويجب أن نخبرنا لماذا لا يمكنك ركوب وسيلة أخرى، مثل الحافلة. يمكنك إخبارنا عن طريق الاتصال بنا أو عبر البريد الإلكتروني أو شخصيًا. لا يمكنك القيادة بنفسك ويتم التعويض لك.

يتطلب سداد قيمة الأميال المقطوعة كل ما يلي:

- رخصة القيادة للسائق
- تسجيل المركبة للسائق
- إثبات تأمين السيارة للسائق

لطلب خدمات النقل التي صرّح بها مقدم الخدمات، تواصل مع Aetna Better Health of California على الرقم 1-855-772-9076 أو Access2Care على الرقم 1-888-334-8352 قبل ثلاثة (3) أيام عمل (من الاثنين إلى الجمعة) على الأقل من موعدك أو يمكنك التواصل في أقرب وقت عندما يكون لديك موعد طبي عاجل. يرجى تجهيز بطاقة هوية عضويتك معك عند الاتصال.

ملاحظة: يمكن للهنود الأمريكيين الاتصال بالعيادة الصحية الهندية المحلية لطلب وسيلة نقل غير طبية.

قيود النقل غير الطبي: توفر Aetna Better Health of California النقل غير الطبي الأقل تكلفة الذي يلبي احتياجاتك إلى أقرب مقدم رعاية من منزلك حيث يتوفر موعد. لا يمكن للأعضاء القيادة بأنفسهم أو لا يتم تعويضهم مباشرة. لمزيد من المعلومات، يرجى التواصل مع Aetna Better Health of California على الرقم 1-855-772-9076 أو Access2Care على الرقم 1-888-334-8352.

لا يتم تطبيق النقل غير الطبي في الحالات التالية:

- أن يكون الإسعاف أو شاحنة النفايات أو شاحنة الكراسي المتحركة أو أي شكل آخر من النقل الطبي مطلوبًا طبيًا للحصول على أي خدمة مغطاة من Medi-Cal.
- تحتاج إلى مساعدة من السائق إلى ومن محل إقامتك أو المركبة أو مكان العلاج بسبب حالة طبية أو بدنية.
- أنت على كرسي متحرك ولا يمكنك التحرك داخل السيارة أو الخروج منها دون مساعدة من السائق.
- الخدمة غير مغطاة من قبل برنامج Medi-Cal.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



التكلفة على العضو: لا توجد تكلفة عندما تقوم Aetna Better Health of California بترتيب وسيلة نقل غير طبية.

تكاليف التنقل: في حالات معينة، قد تغطي Aetna Better Health of California نفقات السفر مثل الوجبات والإقامة في الفندق والنفقات الأخرى ذات الصلة إذا كان عليك السفر لمواعيد الطبيب غير المتوفرة بالقرب من منزلك. يمكن أيضاً تغطية هذا الأمر لمرافقة أحد المتبرعين الرئيسيين بزراعة الأعضاء والمتبرع، إذا كان ذلك ممكناً. تحتاج إلى طلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق) لهذه الخدمات عن طريق الاتصال بـ Aetna Better Health of California على الرقم 1-855-772-9076 أو Access2Care على الرقم 1-888-334-8352.

خدمات طب الأسنان [مقاطعة ساكرامنتو فقط]

يستخدم برنامج Medi-Cal Dental Managed Care خطط الرعاية المدارة لتقديم خدمات طب الأسنان الخاصة بك. يجب عليك التسجيل في الرعاية المدارة للأسنان. في بعض الحالات، قد تكون مؤهلاً للحصول على إعفاء من التسجيل في الرعاية المدارة لطب الأسنان. لمعرفة المزيد، انتقل إلى خيارات الرعاية الصحية على <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>.

يغطي Medi-Cal Dental بعض خدمات الأسنان، بما في ذلك:

- صحة الأسنان التشخيصية والوقائية
- (مثل الفحوصات والأشعة السينية وعمليات تنظيف الأسنان)
- خدمات الطوارئ للتحكم في الألم
- حالات خلع الأسنان
- الحشوات
- علاجات قنوات الجذر (الأمامية/الخلفية)
- التيجان (مصنوعة مسبقاً/مصنعة في المعمل)
- تخطيط وتقليل الجذر

إذا كانت لديك أسئلة أو تريد معرفة المزيد حول خدمات طب الأسنان، فاتصل ببرنامج Medi-Cal Dental على الرقم 1-800-322-6384، الهاتف النصي 1-800-735-2922 أو (711). يمكنك أيضاً زيارة موقع Medi-Cal Dental Program على الويب على <https://www.dental.dhcs.ca.gov> أو <https://smilecalifornia.org/>.

إذا كانت لديك أسئلة أو كنت ترغب في معرفة المزيد عن خدمات طب الأسنان، وكنت مسجلاً في خطة رعاية طب الأسنان، فاتصل بخطة رعاية طب الأسنان المخصصة لك.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن

Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



المزايا والبرامج الأخرى من Aetna Better Health of California المغطاة

خدمات الرعاية ووسائل الدعم طويلة الأجل

تغطي Aetna Better Health of California مزايا الرعاية طويلة الأجل هذه للأعضاء المؤهلين لما يلي:

- خدمات مرافق الرعاية طويلة الأجل على النحو الذي اعتمده Aetna Better Health of California
 - خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحاذقة على النحو الذي اعتمده Aetna Better Health of California
- إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات الرعاية طويلة الأجل، فسوف تتأكد Aetna Better Health of California من وضعك في مرفق رعاية صحية يوفر مستوى الرعاية الأكثر ملاءمة لاحتياجاتك الطبية. إذا كانت لديك أسئلة حول خدمات الرعاية طويلة الأجل، فاتصل بالرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).

إدارة الرعاية الأساسية

ستساعدك Aetna Better Health of California في تنسيق وإدارة احتياجاتك وخدمات الرعاية الصحية الخاصة بك دون أي تكلفة عليك. ستتنسق Aetna Better Health of California خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك للمساعدة في ضمان حصولك على جميع الخدمات الضرورية طبيًا، بما في ذلك الأدوية الموصوفة وخدمات الرعاية الصحية السلوكية، حتى إذا كانت هذه الخدمات مشمولة ببرنامج آخر وليس Aetna Better Health of California. ويشمل ذلك تنسيق الرعاية في جميع الأماكن، مثل إذا كنت بحاجة إلى الاستشفاء وتم تسريحك إلى منزلك أو منشأة ترميز حاذقة. إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف حول صحتك أو صحة طفلك، فاتصل على رقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).

إدارة الرعاية المحسنة

تغطي Aetna Better Health of California خدمات إدارة الرعاية المحسنة (ECM) للأعضاء ذوي الاحتياجات المعقدة للغاية. ECM هي ميزة توفر خدمات إضافية لمساعدتك في الحصول على الرعاية التي تحتاجها للبقاء بصحة جيدة. وتنسق الرعاية التي تحصل عليها من أطباء مختلفين. تساعد ECM في تنسيق الرعاية الأولية والرعاية الحادة والصحة السلوكية والتنمية وصحة الفم والخدمات ووسائل الدعم المجتمعية طويلة الأجل (LTSS) والإحالات إلى موارد المجتمع المتاحة.

إذا كنت مؤهلاً، فقد يتم الاتصال بك بشأن خدمات ECM. يمكنك أيضًا الاتصال بـ Aetna Better Health of California لمعرفة ما إذا كان يمكنك تلقي ECM ومتى. أو تحدث إلى مقدم الرعاية الصحية الخاص بك والذي يمكنه معرفة ما إذا كنت مؤهلاً لـ ECM ومتى وكيف يمكنك الحصول عليها.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



خدمات ECM المغطاة

إذا كنت مؤهلاً لبرنامج ECM، فسيكون لديك فريق الرعاية الخاص بك، بما في ذلك منسق رعاية الرصاص. سيتحدث هذا الشخص معك ومع الأطباء والمتخصصين والصيدالفة ومديري الحالة ومقدمي الخدمات الاجتماعية وغيرهم للتأكد من أن الجميع يعملون معًا للحصول على الرعاية التي تحتاجها. يمكن لمنسق رعاية الرصاص أيضًا مساعدتك في العثور على خدمات أخرى في مجتمعك والتقدم إليها. تشمل الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل (ECM) على:

- التواصل والمشاركة
- إدارة وتقييم الرعاية الشاملة
- تنسيق معزز للرعاية
- تعزيز الصحة
- الرعاية الانتقالية الشاملة
- خدمات الدعم للعضو والعائلة
- التنسيق والإحالة إلى الدعم المجتمعي والاجتماعي

لمعرفة ما إذا كانت ECM مناسبة لك، تحدث إلى ممثل Aetna Better Health of California أو مقدم الرعاية الصحية الخاص بك.

التكلفة على العضو

لا توجد أي تكلفة على العضو من أجل خدمات ECM.

دعم المجتمع

قد تتوفر خدمات الدعم المجتمعي بموجب خطة الرعاية المخصصة. تعتبر وسائل الدعم المجتمعية خدمات أو إعدادات بديلة مناسبة طبيياً وفعالة من حيث التكلفة لتلك التي تغطيها خطة ولاية Medi-Cal. هذه الخدمات اختيارية ليحصل عليها الأعضاء. إذا كنت مؤهلاً، فقد تساعدك هذه الخدمات على العيش بشكل أكثر استقلالية. فهي لا تحل محل المزايا التي حصلت عليها بالفعل بموجب برنامج Medi-Cal. التي تضم:

- خدمات علاج الربو، والمعروفة أيضًا باسم علاجات محفز الربو - توفر معلومات للأعضاء حول الإجراءات التي يجب اتخاذها في جميع أنحاء المنزل للتخفيف من التعرضات البيئية التي يمكن أن تؤدي إلى ظهور أعراض الربو والعلاجات المصممة لتجنب الاستشفاء المرتبط بالربو.
- خدمات الانتقال المجتمعي / مرفق التمريض الانتقال إلى المنزل أو مرفق المعيشة المدعوم - يساعد الأعضاء على العيش في المجتمع وتجنب المزيد من إضفاء الطابع المؤسسي.
- التأهيل النهاري - يساعد العضو في اكتساب والاحتفاظ وتحسين المساعدة الذاتية والتنشئة الاجتماعية والمهارات التكيفية اللازمة للإقامة بنجاح في البيئة الطبيعية للعضو.
- تعديلات إمكانية الوصول البيئية (EAA)، والمعروفة أيضًا باسم تعديلات المنزل - توفر تكيفات مادية للمنزل والتي تكون ضرورية لضمان صحة العضو ورفاهيته وسلامته أو تمكين العضو من العمل باستقلالية أكبر في المنزل.
- خدمات الإيداع السكني - يساعد في تحديد أو تنسيق أو تأمين أو تمويل الخدمات والتعديلات اللازمة لمرة واحدة لتمكين العضو من إنشاء أسرة أساسية لا تشكل سكنًا ولا إقامة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمة مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



- إيجار المساكن وخدمات الاستدامة – يوفر خدمات الإيجار والاستدامة، بهدف الحفاظ على الإيجار الآمن والمستقر بمجرد تأمين السكن.
 - خدمات التنقسي الانتقال السكني – تساعد العضو في الحصول على السكن.
 - أغذية / وجبات داعمة طبيياً / وجبات مصممة طبيياً - الوجبات المقدمة للعضو في المنزل والتي تلبى الاحتياجات الغذائية الفريدة للأشخاص المصابين بأمراض مزمنة والوجبات التي يتم توصيلها إلى منزل العضو فور الخروج من المستشفى أو دار التمريض.
 - خدمات تحويل مرفق التمريض إلى مرفق معيشة مساعد – يساعد العضو على العيش في المجتمع و/أو تجنب السكن في المؤسسات عندما يكون ذلك ممكناً.
 - الرعاية الشخصية وخدمات التدبير المنزلي – توفر للعضو الذي يحتاج إلى مساعدة في أنشطة الحياة اليومية (ADLs) مثل الاستحمام أو ارتداء الملابس أو المرحاض أو المشي أو التغذية.
 - الرعاية العلاجية أو الرعاية الطبية المؤقتة – رعاية داخلية قصيرة الأجل للأعضاء الذين لم يعودوا بحاجة إلى دخول المستشفى، ولكنهم لا يزالون بحاجة إلى الشفاء من إصابة أو مرض والتي قد تتفاقم حالتها بسبب بيئة معيشية غير مستقرة.
 - خدمات الراحة – توفر لمقدمي رعاية الأعضاء الذين يحتاجون إلى إشراف مؤقت متقطع.
 - سكن ما بعد الاستشفاء قصير الأجل – يوفر للأعضاء الدعم المستمر اللازم للتعافي زالتماثل للشفاء.
 - مراكز الرشد – توفر للأعضاء، وفي المقام الأول أولئك الذين لا مأوى لهم أو أولئك الذين يعيشون في ظروف معيشية غير مستقرة، بيئة آمنة وداعمة ليصبحوا رزناً.
- إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو كنت ترغب في معرفة وسائل دعم المجتمع التي قد تكون متاحة لك، فاتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711) أو اتصل بمقدم الرعاية الصحية الخاص بك.

زراعة الأعضاء الرئيسية

زراعة للأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا

يتطلب قانون الولاية إحالة الأطفال الذين يحتاجون إلى عمليات زرع إلى برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا (CCS) لاتخاذ قرار ما إذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على CCS. إذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على CCS، فسوف يقوم برنامج CCS بتغطية تكاليف عملية الزرع والخدمات ذات الصلة. إذا لم يكن الطفل مؤهلاً للحصول على CCS، فستقوم Aetna Better Health of California بإحالة الطفل إلى مركز زرع مؤهل للتقييم. إذا أكد مركز الزراعة أن عملية الزرع ضرورية وأمنة، فستغطي Aetna Better Health of California عملية الزرع والخدمات ذات الصلة.

زراعة للبالغين في سن 21 عامًا وأكبر

إذا قرر طبيبك أنك قد تحتاج إلى عملية زرع أعضاء كبيرة، فسوف تحيلك Aetna Better Health of California إلى مركز زراعة أعضاء مؤهل للتقييم. إذا أكد مركز الزراعة أن عملية الزرع ضرورية وأمنة لحالتك الطبية، فستغطي Aetna Better Health of California عملية الزرع والخدمات الأخرى ذات الصلة.

تشمل عمليات زرع الأعضاء الرئيسية التالية التي تغطيها Aetna Better Health of California على سبيل المثال لا الحصر:

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| ▪ الكبد | ▪ النخاع العظمي |
| ▪ الكبد/الأمعاء الدقيقة | ▪ القلب |
| ▪ الرئة | ▪ القلب/الرئة |
| ▪ البنكرياس | ▪ الكلية |
| ▪ الأمعاء الدقيقة | ▪ الكلى/البنكرياس |

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



مصاريف النقل والسفر

قد تكون قادرًا على الحصول على وسائل النقل والوجبات والسكن والتكاليف الأخرى مثل مواقف السيارات ورسوم المرور وما إلى ذلك إذا كنت أنت أو عائلتك بحاجة إلى مساعدة للحصول على موعد طبي متعلق بحالة مؤهلة لـ CCS ولا يوجد أي مورد آخر متاح. يجب عليك الاتصال بـ Aetna Better Health of California وطلب الموافقة (التصريح) قبل أن تدفع من جيبك لوجبات النقل والسكن لأن Aetna Better Health of California توفر النقل الطبي لحالات غير الطبية وغير الطارئة كما هو مذكور في المزايا والخدمات. إذا تم تحديد نفقات النقل أو السفر الخاصة بك على أنها ضرورية وتحقق Aetna Better Health of California من أنك حاولت الحصول على وسيلة نقل من خلال Aetna Better Health of California، فيمكنك الحصول على تعويض من Aetna Better Health of California ويجب علينا تعويضك في غضون 60 يومًا تقويميًا بعد تقديم الإيصالات والوثائق المطلوبة لمصاريف النقل.

خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى

الخدمات الأخرى التي يمكنك الحصول عليها من خلال Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal أو برنامج Medi-Cal الأخرى

أحيانًا لا تغطي Aetna Better Health of California الخدمات، ولكن يظل بإمكانك الحصول عليها من خلال FFS Medi-Cal أو برنامج Medi-Cal الأخرى. سنتسق Aetna Better Health of California مع البرامج الأخرى لضمان حصولك على جميع الخدمات الضرورية طبيًا، حتى إذا كانت هذه الخدمات مشمولة ببرنامج آخر وليس Aetna Better Health of California. هذا القسم يسرد بعض هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم (الهاتف النصي: 711): 1-855-772-9076.

الأدوية الموصوفة طبيًا للمرضى الخارجيين

Medi-Cal Rx الأدوية الموصوفة طبيًا التي يغطيها

يتم تغطية الأدوية الموصوفة طبيًا من قبل الصيدلية بواسطة Medi-Cal Rx، وهو برنامج FFS Medi-Cal. قد يتم تغطية بعض الأدوية التي يقدمها مقدم الخدمة في المكتب أو العيادة بواسطة Aetna Better Health of California. يمكن لمقدم الخدمات وصف أدويةك الموجودة في قائمة الأدوية المشمولة في العقد في Medi-Cal Rx. أحيانًا، يكون أحد الأدوية مطلوبًا ولا يكون في قائمة الأدوية المشمولة في العقد. يجب الموافقة على هذه الأدوية قبل إمكانية صرفها في الصيدلية. ستراجع Medi-Cal Rx وتقرر ما يتعلق بهذه الطلبات خلال 24 ساعة.

- قد يمنحك الصيدلي في صيدلية العيادة الخارجية إمدادات طوارئ لمدة 72 ساعة إذا اعتقدوا أنك بحاجة إليها.
- ستدفع Medi-Cal Rx مقابل الإمدادات الطبية الطارئة التي تقدمها صيدلية العيادات الخارجية.
- قد تقول Medi-Cal Rx لا لطلب غير طارئ. إذا رفض الطلب، فسيُرسَل لك خطابًا يوضح لك السبب. وسيخبرك باختياراتك. راجع قسم "الشكاوى" في الفصل 6 الإبلاغ عن المشكلات وحلها، لمزيد من المعلومات.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



لمعرفة ما إذا كان أحد الأدوية مدرجًا في قائمة الأدوية المتعاقد معها أو للحصول على نسخة من قائمة الأدوية المتعاقد معها، اتصل بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 (الهاتف النصي 800-977-2273 واضغط على الرقم 5 أو 711) أو تفضل بزيارة موقع Medi-Cal Rx على الويب على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

الصيدليات

إذا كنت تقوم بصرف أو إعادة صرف وصفة طبية، فيتعين عليك الحصول على أدويةك الموصوفة من صيدلية تعمل مع Medi-Cal Rx. يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع Medi-Cal Rx في دليل صيدليات Medi-Cal Rx على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. يمكنك أيضًا العثور على صيدلية بالقرب منك أو صيدلية يمكنها إرسال الوصفة الطبية إليك بالبريد عن طريق الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 (الهاتف النصي: 800-977-2273 واضغط 5 أو 711).

بمجرد اختيار صيدلية، اذهب بوصفك الطبية إلى الصيدلية. ويمكن أيضًا أن يرسلها مقدم الخدمات إلى الصيدلية من أجلك. امنح الصيدلية وصفك الطبية إلى جانب بطاقة هوية مزايا Medi-Cal الخاصة بك. تأكد من أن الصيدلية تعرف جميع الأدوية

التي تتناولها وأي حساسية لديك. إذا كانت لديك أي أسئلة بخصوص وصفك الطبية، فتأكد من سؤال الصيدلي.

قد يتلقى الأعضاء أيضًا خدمات النقل من Aetna Better Health of California للوصول إلى الصيدليات. لمعرفة المزيد حول خدمات النقل، اقرأ "مزايا النقل للحالات التي ليست حالات طوارئ" في هذا الكتيب.

خدمات الصحة العقلية المتخصصة

يتم توفير بعض خدمات الصحة العقلية من خلال خطط الصحة العقلية بالمقاطعة بدلاً من Aetna Better Health of California. وتشمل هذه خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS) لأعضاء Medi-Cal الذين يستوفون معايير SMHS. قد تشمل SMHS على خدمات المرضى الخارجيين وخدمات الإقامة وخدمات المرضى الداخليين:

خدمات المرضى الخارجيين:

- خدمات الصحة العقلية
- خدمات دعم الأدوية
- خدمات العلاج النهاري المكثفة
- خدمات إعادة التأهيل النهارية
- خدمات التدخل في الأزمات
- خدمات استقرار الأزمات
- إدارة الحالة المستهدفة
- الخدمات العلاجية السلوكية (مغطاة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا)
- تنسيق العناية المركزة (ICC) (مغطى للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا)
- الخدمات المكثفة المنزلية (IHBS) (مغطاة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا)
- الرعاية بالتكافل العلاجية (TFC) (مغطاة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا)

خدمات رعاية المقيمين:

- خدمات العلاج للبالغين المقيمين
- خدمات العلاج للمقيمين عند الأزمات

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



خدمات المرضى الداخليين:

- خدمات مستشفى المرضى الداخليين المتعلقة بالحالات النفسية الحادة
- الخدمات المهنية بمستشفى المرضى الداخليين المتعلقة بالحالات النفسية
- خدمات مرافق الصحة النفسية

لمعرفة المزيد حول خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي تقدمها خطة الصحة العقلية بالمقاطعة، يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية لمقاطعتك. للعثور على أرقام الهواتف المجانية لجميع المقاطعات عبر الإنترنت، تفضل بزيارة dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx. إذا قررت Aetna Better Health of California أنك ستحتاج إلى خدمات من خطة الصحة العقلية بالمقاطعة، فستساعدك Aetna Better Health of California على التواصل مع خدمات خطة الصحة العقلية بالمقاطعة.

خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد

تقدم المقاطعة خدمات اضطراب تعاطي المواد لأعضاء Medi-Cal الذين يستوفون معايير هذه الخدمات. تتم إحالة الأعضاء الذين تم تحديدهم لخدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات إلى قسم المقاطعة لتلقي العلاج. للعثور على أرقام هواتف جميع المقاطعات عبر الإنترنت، تفضل بزيارة https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

خدمات طب الأسنان [مقاطعة سان دييغو فقط]

برنامج Medi-Cal لطب الأسنان هو نفس برنامج الرسوم مقابل الخدمة (FFS) التابع Medi-Cal لخدمات طب الأسنان الخاصة بك. قبل الحصول على خدمات طب الأسنان، يجب عليك عرض BIC الخاص بك على مقدم رعاية طب الأسنان والتأكد من أن مقدم رعاية يأخذ FFS Dental.

يغطي Medi-Cal Dental بعض خدمات الأسنان، بما في ذلك:

- صحة الأسنان التشخيصية والوقائية
- (مثل الفحوصات والأشعة السينية وعمليات تنظيف الأسنان)
- خدمات الطوارئ للتحكم في الألم
- حالات خلع الأسنان
- الحشوات
- علاجات قنوات الجذر (الأمامية/الخلفية)
- التيجان (مصنوعة مسبقاً/مصنعة في المعمل)
- تخطيط وتقليح الجذر

إذا كانت لديك أسئلة أو تريد معرفة المزيد حول خدمات طب الأسنان، فاتصل ببرنامج Medi-Cal Dental على الرقم 1-800-322-6384، الهاتف النصي 1-800-735-2922 أو (711). يمكنك أيضاً زيارة موقع Medi-Cal Dental Program على الويب على <https://www.dental.dhcs.ca.gov> أو <https://smilecalifornia.org/>.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



California Children's Services (CCS)

CCS هو برنامج Medi-Cal يعالج الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين يعانون من حالات صحية معينة أو أمراض أو مشاكل صحية مزمنة تليي قواعد برنامج CCS. إذا كانت Aetna Better Health of California أو مقدم الرعاية الأولية يعتقد أن طفلك يعاني من حالة مطابقة لبرنامج CCS، فستتم إحالته إلى برنامج CCS بالمقاطعة ليتم تقييم أهليته.

سيحدد كادر برنامج مقاطعة CCS ما إذا كان طفلك مؤهلاً لخدمات CCS أم لا. لا تقرر Aetna Better Health of California أهلية CCS. إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على نوع الرعاية هذه، فسيقوم مقدمو خدمات CCS بعلاجه من الحالة المؤهلة المطابقة لبرنامج CCS. ستواصل Aetna Better Health of California تغطية أنواع الخدمة التي ليست لها علاقة بالحالة المطابقة لبرنامج CCS مثل الفحوصات البدنية واللقاحات وفحوصات الأطفال الأصحاء.

لا تغطي Aetna Better Health of California الخدمات المقدمة من قبل برنامج CCS. لكي يغطي CCS هذه الخدمات، يتعين على CCS الموافقة على مقدم الخدمات والخدمات نفسها والمعدات.

لا يغطي CCS جميع الحالات الصحية. يغطي CCS معظم الحالات الصحية التي تؤدي إلى إعاقة بدنية أو التي يجب علاجها بالأدوية أو الجراحة أو إعادة التأهيل. يغطي CCS الأطفال الذين يعانون من حالات صحية مثل:

- حالات السرطان
- الأورام
- الهيموفيليا
- أنيميا الخلايا المنجلية
- مشاكل الغدة الدرقية
- السكري
- مشاكل الكلى المزمنة الخطيرة
- مرض الكبد
- مرض معوي
- الحنك/الشفة المشقوقة
- السنسنة المشقوقة
- فقدان الشعر
- الساد
- الشلل الدماغي
- النوبات ضمن ظروف معينة
- التهاب المفاصل الروماتويدي
- الحثل العضلي
- الإيدز
- إصابات الرأس أو المخ أو النخاع الشوكي الخطيرة
- الحروق الخطيرة
- الأسنان المعوجة بشدة
- مرض القلب الخلقي

تدفع Medi-Cal مقابل خدمات CCS. إذا كان طفلك غير مؤهل للحصول على خدمات برنامج CCS، فإنه سيواصل تلقي الرعاية الضرورية طبيًا من Aetna Better Health of California.

لمعرفة المزيد حول CCS، يمكنك زيارة صفحة الويب CCS على الرابط

<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن

Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها من خلال Aetna Better Health of California أو Medi-Cal

هناك بعض الخدمات التي لن تغطيها Aetna Better Health of California ولا Medi-Cal، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- التخصيب في المختبر (IVF)، بما في ذلك
- على سبيل المثال لا الحصر دراسات أو إجراءات العقم لتشخيص أو علاج العقم
- الحفاظ على الخصوبة
- الخدمات التجريبية
- التعديلات المنزلية
- تعديلات المركبات
- جراحة التجميل

قد تغطي Aetna Better Health of California مزايا غير مغطاة إذا ثبتت الضرورة الطبية. يجب على مقدم الخدمة الخاص بك تقديم تصريح مسبق إلى IPA المعين لك أو الخطة مع ذكر أسباب الحاجة إلى خدمة ليس من ضمن المزايا من الناحية الطبية.

لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).

تقييم التقنيات الجديدة والحالية

تلتزم Aetna Better Health of California بضمان تمتع الأعضاء بالوصول إلى أحدث الخدمات والتقنيات الطبية. تعمل Aetna Better Health of California مع فرق الخدمات الصحية والسريرية على وضع السياسات المتعلقة بالحاجة التجريبية والاستقصائية والطبية للتقنيات الطبية مثل:

- الإجراءات الجراحية والطبية
 - الأجهزة
 - الأدوية (FFS مقابل إعداد المكتب)
 - خدمات الصحة السلوكية
 - الخدمات الداعمة والتنظيمية
- يتم تقييم هذه التقنيات الطبية بواسطة عمليات استعراض النظراء والمجلات الطبية المنشورة وعمليات تقييم التقنيات وموفري الرعاية الصحية ومؤسسات الرعاية الصحية المهنية المعترف بها وطنياً ووكالات الصحة العامة الحكومية.
- يتم مراعاة أمور كثيرة قبل المضي قدماً في اتباع تكنولوجيا جديدة، مثل ما يلي:
- هل سيؤدي ذلك إلى تحسين صحة الأعضاء التابعين لنا؟
 - هل أعطت الحكومة الموافقة النهائية على هذه الخدمة الطبية الجديدة؟

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



تتم مراجعة خطط استخدام الخدمة أو التكنولوجيا الجديدة واعتمادها من قبل اللجنة التوجيهية UM (UMSC) الذي يتألف من الصيادلة التابعين لخدمة Aetna والمديرين الطبيين من قسم العمليات والسياسات الطبية الوطنية وقسم الحسابات الوطنية وقسم الصحة السلوكية وقسم الصيدلة السريرية وتقديم الرعاية الصحية. وبعد ذلك تتم إتاحة الخدمة أو التكنولوجيا الطبية الجديدة لك حسب الحاجة كجزء من المزاي المغطاة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



5. الأطفال والشباب العناية الجيدة

يمكن للأعضاء من الأطفال والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الحصول على خدمات صحية خاصة بمجرد تسجيلهم. وهذا يضمن حصولهم على الخدمات الوقائية المناسبة وطب الأسنان والصحة العقلية والنمائية والتخصصية. يشرح هذا الفصل هذه الخدمات.

خدمات طب الأطفال (الأطفال تحت سن 21 عامًا)

يتم تغطية الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا للرعاية اللازمة. تشمل القائمة التالية الخدمات الضرورية طبياً لعلاج أو تحسين العيوب والتشخيصات الجسدية أو العقلية. تشمل الخدمات المغطاة على سبيل المثال لا الحصر القائمة أدناه:

- زيارات رعاية عافية الطفل وفحوصات المراهقين (زيارات مهمة يحتاجها الأطفال)
- التحصينات (الحقن)
- تقييم الصحة السلوكية والعلاج
- تقييم الصحة العقلية وعلاجها، بما في ذلك العلاج النفسي الفردي والجماعي والأسري (تغطي المقاطعة خدمات الصحة العقلية المتخصصة)
- الفحوصات المخبرية، بما في ذلك اختبار التسمم بالرصاص في الدم
- التثقيف الصحي والوقائي
- خدمات النظر
- خدمات طب الأسنان (مغطاة بموجب Medi-Cal Dental)
- خدمات السمع (التي يغطيها CCS للأطفال المؤهلين. ستغطي Aetna Better Health of California خدمات الأطفال غير المؤهلين للحصول على CCS)

تُعرف هذه الخدمات باسم خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT).
خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) التي أوصت بها إرشادات Bright Futures
(https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) لأطباء الأطفال لمساعدتك أنت أو طفلك على البقاء بصحة جيدة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن
Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على
الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



فحوصات العافية لصحة الطفل والرعاية الوقائية

تشمل الرعاية الوقائية الفحوصات الطبية المنتظمة والفحوصات لمساعدة طبيبك في العثور على المشاكل مبكرًا وخدمات الاستشارة للكشف عن المشاكل أو الأمراض أو الحالات الطبية قبل أن تسبب مشاكل. تساعدك الفحوصات المنتظمة أنت أو طبيب طفلك في البحث عن أي مشاكل. يمكن أن تشمل المشاكل الطبية والأسنان والرؤية والسمع والصحة العقلية وأي اضطرابات تعاطي المخدرات (المواد). وتغطي Aetna Better Health of California الفحوصات للكشف عن المشكلات (بما في ذلك تقييم مستوى الرصاص في الدم) في أي وقت تكون هناك حاجة لها، حتى وإن كان ذلك ليس خلال فحصك أو فحص طفلك المنتظم.

تشمل الرعاية الوقائية أيضًا الحقن التي تحتاجها أنت أو طفلك. ويتعين على Aetna Better Health of California التأكد من حصول جميع الأطفال المسجلين على الحقن اللازمة في وقت أي زيارة رعاية صحية. تتوفر خدمات الرعاية الوقائية والفحوصات مجانًا وبدون موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

يجب أن يخضع طفلك لفحوصات في هذه الأعمار:

- من يومين إلى 4 أيام بعد الولادة
- شهر واحد
- 2 شهرين
- 4 أشهر
- 6 أشهر
- 9 أشهر
- 12 شهر
- 15 شهر
- 18 شهرًا
- 24 شهرًا
- 30 شهرًا

تشمل فحوصات صحة الطفل ما يلي:

- السجل الطبي الكامل والفحص البدني من الرأس إلى أخمص القدمين
- جرعات مناسبة للفئة العمرية (تتبع California جدول American Academy of Pediatrics Bright Futures Periodicity https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- الفحوصات المخبرية، بما في ذلك اختبار التسمم بالرصاص في الدم
- التربية الصحية
- فحص الرؤية والسمع
- فحص صحة الفم
- تقييمات الصحة السلوكية

عندما يتم العثور على مشكلة تتعلق بالصحة البدنية أو العقلية أثناء الفحص أو التشخيص، فقد تكون هناك رعاية يمكنها حل أو مساعدة المشكلة. إذا كانت الرعاية ضرورية من الناحية الطبية وكانت Aetna Better Health of California مسؤولة عن سداد قيمة الرعاية، فإن Aetna Better Health of California تغطي الرعاية دون أي تكلفة عليك. تشمل هذه

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن

Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



الخدمات على ما يلي:

- رعاية الطبيب والمرضة الممارسة والمستشفى
- حقن للحفاظ على صحتك
- العلاج الطبيعي وعلاج التخاطب/العلاج اللغوي والعلاج المهني
- خدمات الرعاية الصحية المنزلية والتي قد تكون معدات طبية ومستلزمات وأجهزة
- علاج مشاكل الرؤية بما في ذلك النظارات الطبية
- علاج مشاكل السمع، بما في ذلك المعينات السمعية عندما لا يغطيها CCS
- علاج الصحة السلوكية لاضطراب طيف التوحد وغير ذلك من إعاقات النمو
- إدارة الحالة والتثقيف الصحي
- الجراحة الترميمية والتي تكون جراحة من أجل تصحيح أو إصلاح البنيات غير الطبيعية في الجسم الناجمة عن عيوب خلقية أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو مرض لتحسين وظيفة أو لإضفاء مظهر طبيعي.

اختبار التسمم بالرصاص في الدم

يجب أن يخضع جميع الأطفال المسجلين في Aetna Better Health of California لاختبار التسمم بالرصاص في الدم في عمر 12 إلى 24 شهرًا أو الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 36 و 72 شهرًا إذا لم يتم اختبارهم قبل ذلك.

المساعدة في الحصول على خدمات رعاية العافية للأطفال والشباب

ستساعد Aetna Better Health of California الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا وعائلاتهم في الحصول على الخدمات التي يحتاجون إليها. يمكن لمنسق الرعاية في Aetna Better Health of California:

- أن يخبرك عن الخدمات المتاحة
- أن يساعدك للعثور على خدمات الطوارئ من مقدمي الخدمات بالشبكة أو من مقدمي الخدمات من خارج الشبكة، عند الحاجة
- أن يساعدك بالالتزام بالمواعيد.
- أن يقوم بترتيب وسائل النقل الطبي حتى يتمكن الأطفال من الوصول إلى مواعيدهم
- أن يساعدك في تنسيق الرعاية للخدمات المتاحة من خلال FFS Medi-Cal، مثل:
 - خدمات العلاج والخدمات التأهيلية للصحة العقلية واضطراب تعاطي المواد
 - علاج مشاكل الأسنان، بما في ذلك تقويم للأسنان

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



الخدمات الأخرى التي يمكنك الحصول عليها من خلال Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal أو برنامج الأخرى

فحوصات الأسنان

حافظ على لثة طفلك نظيفة عن طريق مسح اللثة بلطف بقطعة قماش كل يوم. في حوالي أربعة إلى ستة أشهر، يبدأ "التسنين" عندما تبدأ أسنان الطفل بالظهور. يجب عليك تحديد موعد لأول زيارة لأسنان لطفلك بمجرد ظهور أسنانه الأولى أو بحلول عيد ميلاده الأول، أيهما أقرب.

خدمات طب الأسنان التالية من Medi-Cal هي خدمات مجانية أو منخفضة التكلفة من أجل:

الأطفال من عام 1 إلى 4 سنوات

- أول زيارة لطفل عند طبيب الأسنان
- أول فحص أسنان للطفل
- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر؛ كل 3 أشهر من الولادة حتى سن 3 سنوات)
- الأشعة السينية
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر)
- ورنيش الفلورايد (كل 6 أشهر)
- الحشوات
- خلع أسنان
- خدمات الطوارئ
- خدمات المرضى الخارجيين
- التخدير (ضرورية من الناحية الطبية)

الأطفال من سن 5 سنوات إلى 12 سنة

- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر)
- الأشعة السينية
- ورنيش الفلورايد (كل 6 أشهر)
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر)
- مواد إغلاق أو ختام للزرس
- الحشوات
- قنوات الجذر
- خدمات الطوارئ
- خدمات المرضى الخارجيين
- التخدير (ضرورية من الناحية الطبية)

الأطفال من سن 13 إلى 20 سنة

- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر)
- الأشعة السينية
- ورنيش الفلورايد (كل 6 أشهر)
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر)
- تقويم الأسنان (أجهزة التقويم) للمؤهلين
- الحشوات
- التيجان
- قنوات الجذر
- خلع أسنان
- خدمات الطوارئ
- خدمات المرضى الخارجيين
- التخدير (إذا لزم الأمر طبيًا)

*يجب النظر في التخدير والتخدير العام عندما يتم توثيق سبب التخدير الموضوعي غير المناسب أو غير مستديم، وعلاج

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



الأسنان تمت الموافقة عليه مسبقاً أو لا يحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق).

تشمل موانع الاستعمال، على سبيل المثال لا الحصر:

- الحالة الجسدية أو السلوكية أو التنموية أو العاطفية التي تمنع المريض من الاستجابة لمحاولات مقدم الخدمة لأداء العلاج
- إجراءات إصلاحية أو جراحية مكثفة
- طفل غير متعاون
- عدوى حادة في موقع الحقن
- فشل التخدير الموضعي للسيطرة على الألم

إذا كانت لديك أسئلة أو تريد معرفة المزيد حول خدمات طب الأسنان، فاتصل ببرنامج Medi-Cal Dental على الرقم 1-800-322-6384، الهاتف النصي 1-800-735-2922 أو (711). يمكنك أيضاً زيارة موقع برنامج Medi-Cal Dental Program على <https://smilecalifornia.org/>.

خدمات الإحالة التثقيفية الوقائية الإضافية

إذا كنت قلقاً من أن طفلك يواجه صعوبة في المشاركة والتعلم في المدرسة، فتحدث إلى طبيب الرعاية الأولية لطفلك أو المعلمين أو الإداريين في المدرسة. بالإضافة إلى المزايا الطبية التي تغطيها Aetna Better Health of California، هناك خدمات يجب أن توفرها المدرسة لمساعدة طفلك على التعلم وعدم الفشل.

تتضمن أمثلة الخدمات التي قد يتم تقديمها لمساعدة طفلك على التعلم ما يلي:

- | | |
|--------------------|---------------------------|
| ▪ الخدمات النفسية | ▪ الخدمات العمل الاجتماعي |
| ▪ العلاج الطبيعي | ▪ خدمات الاستشارة |
| ▪ العلاج المهني | ▪ خدمات ممرضة المدرسة |
| ▪ التقنية المساعدة | ▪ النقل إلى ومن المدرسة |
| | ▪ خدمات اللغات والنطق |

يتم توفير هذه الخدمات ودفع تكاليفها من قبل قسم التعليم في كاليفورنيا. جنباً إلى جنب مع الأطباء والمعلمين لطفلك، يمكنك وضع خطة مخصصة من شأنها أن تساعد طفلك بشكل أفضل.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن

Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



6. الإبلاغ عن المشاكل وحلها

هناك طريقتان للإبلاغ عن المشكلات وحلها:

- **الشكوى (أو التظلم)** عندما يكون لديك مشكلة مع Aetna Better Health of California أو مقدم خدمات، أو مع الرعاية الصحية أو العلاج الذي حصلت عليه من مقدم خدمات
- يتم **الالتماس** عندما لا توافق على قرار Aetna Better Health of California بتغيير خدماتك أو عدم تغطيتها

بحق لك تقديم التماسات وتظلمات Aetna Better Health of California لإخطارنا بمشكلتك. لا يؤدي هذا إلى انتزاع أي من حقوقك وتعويضاتك القانونية. لن نمارس سياسة التمييز أو الانتقام منك بسبب الشكوى منا. سيؤدي إعلامنا بمشكلتك إلى مساعدتنا في تحسين الرعاية لجميع الأعضاء.

يجب عليك دوماً التواصل مع Aetna Better Health of California لإخطارنا بمشكلتك أولاً. اتصل بنا على مدار 24 الساعة وطوال أيام الأسبوع 7 على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). أخبرنا عن مشكلتك.

إذا لم يتم حل التظلم أو الرد على طلب الالتماس بعد 30 يوم، أو كنت غير راضٍ عن النتيجة، يمكنك الاتصال على California Department of Managed Health Care (دائرة الرعاية الصحية المُدارة بولاية كاليفورنيا، DMHC) واطلب منهم مراجعة شكواك أو إجراء مراجعة طبية مستقلة. يمكنك الاتصال بـ DMHC على الرقم 1-888-466-2219 (الهاتف النصي 1-877-688-9891 أو 711) أو زيارة موقع DMHC لمزيد من المعلومات: <https://www.dmhc.ca.gov>

يمكن أن يساعدك أيضاً مكتب Medi-Cal Managed Care Ombudsman التابع لـ California Department of Health Care Services (دائرة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا، DHCS)، حيث يمكنه تقديم المساعدة إذا كنت تواجه مشاكل في الانضمام أو في تغيير أو ترك خطة صحية. ويمكن أن يساعدك أيضاً عند الانتقال ومواجهة مشكلة في الحصول على خدمة Medi-Cal في المقاطعة الجديدة. يمكنك الاتصال على أمين المظالم من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً على رقم 1-888-452-8609.

يمكنك أيضاً تقديم شكوى إلى مكتب الأهلية في المقاطعة حول مدى استحقاق الحصول على خدمة Medi-Cal. إذا لم تكن متأكدًا من الذي يمكنك تقديم التظلم إليه، فاتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).

للإبلاغ عن معلومات غير صحيحة حول التأمين الصحي الإضافي لديك، يرجى التواصل مع Medi-Cal من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً على الرقم 1-800-541-5555.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



الشكاوى

الشكاوى (أو التظلم) هي الحالة التي يكون لديك فيها مشكلة أو غير راضٍ عن الخدمات التي تتلقاها من مؤسسة Aetna Better Health of California أو مقدم خدمات. لا يوجد حد زمني لتقديم شكوى. يمكنك تقديم شكوى إلى Aetna Better Health of California في أي وقت عبر الهاتف أو خطياً أو عبر الإنترنت.

- **عبر الهاتف:** اتصل بخطة Aetna Better Health of California على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711) متاح على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. يجب تقديم رقم بطاقة الخطة الصحية واسمك وسبب الشكاوى.
- **عبر البريد:** اتصل بخطة Aetna Better Health of California على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711) واطلب إرسال النموذج إليك. وعند الحصول على النموذج، قم بملء النموذج. تأكد من تضمين اسمك ورقم بطاقة الخطة الصحية وسبب الشكاوى. أخبرنا بما حدث وكيف يمكننا مساعدتك. أرسل النموذج بالبريد إلى:

Aetna Better Health of California
PO Box 81139
5801 Postal Road
Cleveland, OH 44181

تتوفر نماذج الشكاوى بعيادة طبيبك.

- **عبر الإنترنت:** تفضل بزيارة موقع Aetna Better Health of California على الويب. انتقل إلى www.aetnabetterhealth.com/california

إذا كنت بحاجة لمساعدة في تقديم الشكاوى، يمكننا مساعدتك في ذلك. يمكننا منحك خدمات اللغات مجاناً. اتصل بالرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).

سنقوم، في غضون 5 أيام تقويمية من تلقي الشكاوى، بإرسال رسالة إليك لإعلامك بتلقينا للشكاوى. سوف نقوم أيضاً، في غضون 30 يوماً، بإرسال رسالة أخرى لإعلامك بأنه تم حل المشكلة. إذا اتصلت بخطة Aetna Better Health of California بخصوص تظلم لا يتعلق بتغطية الرعاية الصحية أو الضرورة الطبية أو العلاج التجريبي أو الاستقصائي، وتم حل التظلم بحلول نهاية يوم العمل التالي، فقد لا تحصل على رسالة.

إذا كان لديك أمر عاجل يتعلق بمخاوف صحية خطيرة، فسنبدأ

بمراجعة (عاجلة) وتزويدك بقرار في غضون 72 ساعة. لطلب المراجعة العاجلة، اتصل بنا على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711). في غضون 72 ساعة من تلقي شكاؤك، سنتخذ قراراً بشأن كيفية تعاملنا مع شكاؤك وما إذا كنا سنقوم بتسريع شكاؤك. إذا قررنا أننا لن نقوم بتعجيل شكاؤك، فسنعلمك أننا سنحل شكاؤك في غضون 30 يوماً. يمكنك الاتصال بـ DMHC مباشرة لأي سبب، بما في ذلك إذا كنت تعتقد أن مخاوفك مؤهلة للمراجعة العاجلة، أو إذا لم تستجب Aetna Better Health of California لك في غضون 72 ساعة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن
Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على
الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



لا تخضع الشكاوى المتعلقة بمزايا صيدلية Medi-Cal Rx إلى عملية تظلم Aetna Better Health of California أو استحقاق المراجعة الطبية المستقلة. يمكن للأعضاء إرسال الشكاوى بخصوص مزايا صيدلية Medi-Cal Rx من خلال الاتصال بالرقم 800-977-2273 (الهاتف النصي 800-977-2273 والضغط على رقم 5 أو 711) أو الانتقال إلى <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. ومع ذلك، فإن الشكاوى المتعلقة بمزايا الصيدلية غير الخاضعة لبرنامج Medi-Cal Rx، قد تكون مؤهلة لمراجعة طبية مستقلة. رقم الهاتف المجاني لدائرة DMHC هو 1-888-466-2219 وخط الهاتف النصي 1-877-688-9891. يمكنك العثور على نموذج وتعليمات الشكاوى/المراجعة الطبية المستقلة عبر الإنترنت على موقع DMHC على الويب: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

الالتماسات

يكون الالتماس مختلفًا عن الشكاوى. الالتماس هو طلب يتم تقديمه إلينا لمراجعة وتغيير قرار تم اتخاذه حول الخدمة (الخدمات) المطلوبة. إذا أرسلنا إليك خطاب إعلان نية الإجراء (NOA) يخبرك بأننا نرفض أو نؤجل أو نغير أو ننهي الخدمة (الخدمات)، وأنت لا توافق على قرارنا، يمكنك تقديم طلب الالتماس. يمكن لمقدم الرعاية الأولية أيضًا أو مقدم خدمات آخر تقديم التماس لك بإذن خطي منك.

يجب أن تطلب التماسًا في غضون 60 يومًا من تاريخ إعلان نية الإجراء (NOA) الذي تلقينته منا. إذا قررنا تقليل أو تعليق أو إيقاف خدمة (خدمات) تحصل عليها الآن، يمكنك الاستمرار في الحصول على هذه الخدمة (الخدمات) أثناء انتظار البت في الالتماس. يطلق على هذه المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع. لتلقي المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع، يجب أن تقدم التماسًا في غضون 10 أيام من تاريخ إعلان نية الإجراء (NOA) أو قبل التاريخ الذي قلنا فيه أن خدماتك (خدماتك) ستوقف، أيهما يأتي لاحقًا. عندما تطلب التماسًا في ظل هذه الظروف، سيستمر الخدمة (الخدمات). يمكنك تقديم التماس عبر الهاتف أو خطيًا أو عبر الإنترنت:

- **عبر الهاتف:** اتصل بخطة Aetna Better Health of California على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711) متاح على مدار 24 الساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. قم بتقديم اسمك ورقم بطاقة الخطة الصحية والخدمة التي تقدم الالتماس بشأنها.
- **عبر البريد:** اتصل بخطة Aetna Better Health of California على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711) واطلب إرسال النموذج إليك. وعند الحصول على النموذج، قم بملء النموذج. تأكد من تضمين اسمك ورقم بطاقة الخطة الصحية والخدمة التي تقدم الالتماس بشأنها.

أرسل النموذج بالبريد إلى:

Aetna Better Health of California
Attn: Grievance and Appeals
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131

تتوفر نماذج الالتماسات بعيادة طبيبك.

- **عبر الإنترنت:** تفضل بزيارة موقع Aetna Better Health of California على الويب. انتقل إلى www.aetnabetterhealth.com/california

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california



إذا كنت بحاجة لمساعدة في طلب التماس أو المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع، يمكننا مساعدتك في ذلك. يمكننا منحك خدمات اللغات مجانًا. اتصل بالرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).

سنقوم، في غضون 5 أيام من تلقي الالتماس، بإرسال رسالة إليك لإعلامك بتلقينا للشكوى. سنخبرك، في غضون 30 يومًا، بقرار الالتماس ونرسل لك خطاب إخطار قرار الالتماس (NAR). إذا لم نوفر لك قرار الالتماس الخاص بنا في غضون 30 يومًا، فيمكنك طلب جلسة استماع بالولاية و IMR مع DMHC. ولكن إذا طلبت عقد جلسة استماع بالولاية أولاً، وتم عقد جلسة الاستماع بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. في هذه الحالة، تكون الكلمة الأخيرة لجلسة الاستماع بالولاية.

إذا كنت تريد أنت أو طبيبك منا اتخاذ قرار سريع لأن الوقت الذي يستغرقه في البت بالتماسك قد يجعل حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل تتعرض للخطر، يمكنك طلب مراجعة عاجلة (سريعة). لطلب المراجعة العاجلة، اتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). سنتخذ قرارًا خلال 72 ساعة من تلقي الالتماس.

ما الذي يجب عليك فعله إذا لم توافق على قرار الالتماس

إذا طلبت التماسًا وتلقيت خطاب إخطار قرار الالتماس (NAR) يخبرك بأننا لم نغيّر قرارنا، أو أنك لم تتلقَ أبدًا أي رسالة تخبرك بقرارنا وقد مر 30 يومًا، يمكنك:

- طلب جلسة استماع بالولاية من California Department of Social Services (دائرة الخدمات الاجتماعية بولاية كاليفورنيا)، وسوف ينظر القاضي في حالتك.
 - تقديم نموذج شكوى/مراجعة طبية مستقلة إلى Department of Managed Health Care (دائرة الرعاية الصحية المُدارة، DMHC) لمراجعة قرار Aetna Better Health of California أو طلب "مراجعة طبية مستقلة (IMR) من DMHC. خلال مراجعة طبية مستقلة (IMR) من DMHC وطبيب خارجي ليس جزءًا من Aetna Better Health of California سيراجع حالتك. رقم الهاتف المجاني لدائرة DMHC هو 1-888-466-2219 وخط الهاتف النصي 1-877-688-9891. يمكنك العثور على نموذج وتعليمات الشكاوى/المراجعة الطبية المستقلة عبر الإنترنت على موقع DMHC على الويب: <https://www.dmhc.ca.gov>
- لن يتعين عليك الدفع مقابل جلسة استماع بالولاية أو مراجعة طبية مستقلة (IMR).

أنت مؤهل للحصول على جلسة الاستماع بالولاية ومراجعة طبية مستقلة (IMR). ولكن إذا طلبت عقد جلسة استماع بالولاية أولاً، وتم عقد جلسة الاستماع بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. في هذه الحالة، تكون الكلمة الأخيرة لجلسة الاستماع بالولاية.

تحتوي الأقسام التالية على مزيد من المعلومات حول كيفية طلب جلسة استماع من قبل الولاية ومراجعة طبية مستقلة.

لا تتم معالجة الشكاوى والالتماسات المتعلقة بمزايا صيدلية Medi-Cal Rx بواسطة Aetna Better Health of California. يمكنك إرسال الشكاوى والالتماسات بخصوص مزايا صيدلية Medi-Cal Rx من خلال الاتصال بالرقم 800-977-2273 (الهاتف النصي 800-977-2273 والضغط على رقم 5 أو 711). ومع ذلك، فإن الشكاوى والالتماسات المتعلقة بمزايا الصيدلية غير الخاضعة لبرنامج Medi-Cal Rx، قد تكون مؤهلة لمراجعة طبية مستقلة. إذا لم تكن توافق على قرار متعلق بميزة صيدلية Medi-Cal Rx، يمكنك طلب جلسة استماع بالولاية. لا تخضع قرارات ميزة صيدلية Medi-Cal Rx إلى عملية IMR لدى DMHC.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california



الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة (IMR) مع دائرة الرعاية الصحية المُدارة

يتم إجراء مراجعة طبية مستقلة (IMR) عندما يراجع مراجع خارجي غير ذي صلة بخطتك الصحية حالتك. إذا كنت تريد المراجعة الطبية المستقلة، فيتعين عليك أولاً تقديم التماس إلى Aetna Better Health of California. إذا لم تتلقَ أي أخبار من خطتك الصحية في غضون 30 يوماً تقويمياً، أو إذا كنت غير راضٍ عن قرار الخطة الصحية، عندئذٍ يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. يتعين عليك طلب مراجعة طبية مستقلة في غضون 6 أشهر من تاريخ الإخطار الذي يخبرك بقرار الائتماس ولكن لديك 120 يوماً فقط لطلب جلسة استماع بالولاية، لذا إذا كنت تريد مراجعة طبية مستقلة (IMR) وجلسة استماع بالولاية، يمكنك تقديم شكاوك في أقرب وقت ممكن. تذكر، إذا طلبت عقد جلسة استماع بالولاية أولاً، وتم عقد جلسة الاستماع بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. في هذه الحالة، تكون الكلمة الأخيرة لجلسة الاستماع بالولاية. قد يكون بإمكانك تلقي مراجعة طبية مستقلة مباشرة دون تقديم التماس أولاً. هذا في الحالات التي تكون فيها مخاوفك الصحية ملحة، مثل تلك التي تنطوي على تهديد خطير لصحتك.

إذا كانت شكاوك إلى DMHC غير مؤهلة للحصول على IMR، فستستمر DMHC في مراجعة شكاوك للتأكد من أن Aetna Better Health of California قد اتخذت القرار الصحيح عندما طعنت في رفضها للخدمات. يتعين على Aetna Better Health of California الامتثال للمراجعة الطبية المستقلة (IMR) الخاص بـ DMHC ومراجعة القرارات.

إليك كيفية طلب مراجعة طبية مستقلة.

تضطلع California Department of Managed Health Care (دائرة الرعاية الصحية المُدارة بولاية كاليفورنيا) بمسؤولية تنظيم خطط خدمات الرعاية الصحية. إذا كان لديك تظلم ضد خطتك الصحية، فيجب عليك أولاً الاتصال بخطتك الصحية على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)** واستخدام الإجراء المتبع للتظلم لدى خطتك الصحية قبل الاتصال بالإدارة. واستخدام إجراء التظلم هذا لا يحظر حصولك على أي حقوق قانونية محتملة أو تعويضات قد تتوفر لك. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة بشأن تظلم ينطوي على حالة طارئة، أو تظلم لم تتم تسويته بصورة مرضية بواسطة خطتك الصحية، أو تظلم لم يُبت فيه لمدة تزيد عن 30 يوماً، يمكنك عندئذٍ الاتصال بالدائرة للمساعدة. وقد تكون أيضاً مستحقاً لمراجعة طبية مستقلة (IMR). إذا كنت مستحقاً لمراجعة طبية مستقلة (IMR)، فستوفر لك عملية المراجعة الطبية المستقلة (IMR) مراجعة نزيهة للقرارات الطبية المتخذة من قِبل الخطة الصحية فيما يتعلق بالضرورة الطبية لخدمة أو معالجة مقترحة، إضافةً إلى قرارات التغطية التأمينية الخاصة بالمعالجات ذات الطبيعة التجريبية أو الاستقصائية ونزاعات السداد للحالات الطارئة أو الخدمات الطبية العاجلة. لدى الدائرة أيضاً رقم هاتف مجاني **(1-888-466-2219)** وخط لأجهزة التواصل عن بُعد للسم (1-877-688-9891) والمخصص لمن يعانون من صعوبات السمع والتحدث. يحتوي الموقع الإلكتروني الخاص بالدائرة <https://www.dmhc.ca.gov> على نماذج الشكاوى ونماذج طلبات المراجعة الطبية المستقلة (IMR) والتعليمات عبر الإنترنت.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن

Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



جلسات الاستماع بالولاية

جلسات الاستماع من الولاية هي عبارة عن مقابلة مع أشخاص من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS). سيساعدك القاضي في حل مشكلتك أو يخبرك أننا اتخذنا القرار الصحيح. لديك الحق في طلب جلسة استماع رسمية إذا كنت قد طلبت بالفعل التماسًا معنا وما زلت غير راضٍ عن قرارنا، أو إذا لم تحصل على قرار بشأن الالتماس بعد 30 يومًا.

يجب أن تطلب جلسة استماع رسمية في غضون 120 يومًا من التاريخ الوارد في خطاب NAR الخاص بنا. ومع ذلك، إذا قدمنا لك المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع أثناء تقديم التماس الخاص بك، وتريد استمرارها حتى يتم اتخاذ قرار بشأن جلسة استماع الولاية الخاصة بك، فيجب عليك طلب جلسة استماع رسمية في غضون 10 أيام من خطاب إخطار قرار الالتماس (NAR) الخاص بنا، أو قبل التاريخ الذي قلنا فيه ستتوقف خدمتك (خدماتك)، أيهما لاحقًا. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة للتأكد من استمرار المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع حتى يتم اتخاذ قرار نهائي بشأن جلسة الاستماع الخاصة بك، فاتصل بـ Aetna Better Health of California على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع 7 عن طريق الاتصال بالرقم 1-855-772-9076. إذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث جيدًا، فيرجى الاتصال بالرقم 711. يمكن لمقدم الرعاية الأولية طلب عقد جلسة استماع على مستوى الولاية لك من خلال الحصول على إذن كتابي منك.

في بعض الأحيان يمكنك طلب جلسة استماع دون استكمال الالتماس الخاصة بنا.

على سبيل المثال، يمكنك طلب جلسة استماع حكومية دون الحاجة إلى إكمال عملية الالتماس الخاصة بنا، إذا لم نخطرك بشكل صحيح أو في الوقت المحدد بشأن خدمتك (خدماتك). وهذا ما يسمى بالإرهاق المقدر. فيما يلي بعض الأمثلة على الإرهاق المقدر:

- لم توفر لك خطاب إعلان نية الإجراء (NOA) بلغتك المفضلة.
- لقد ارتكبنا خطأ يؤثر على أي من حقوقك.
- لم نعطيك خطاب إعلان نية الإجراء (NOA).
- لقد ارتكبنا خطأ في خطاب إخطار قرار الالتماس (NAR) الخاص بنا.
- لم نقرر التماسك في غضون 30 يومًا. قررنا أن قضيتك كانت عاجلة ولكننا لم نرد على التماسك في غضون 72 ساعة.

يمكنك طلب عقد جلسة استماع بالولاية عبر الهاتف أو عبر البريد.

- **عبر الهاتف:** اتصل على وحدة الاستجابة العامة في دائرة الخدمات الاجتماعية (CDSS) على الرقم 1-800-952-5253 (الهاتف النصي 1-800-952-8349 أو 711).
- **عبر البريد:** املأ النموذج الذي يتم تقديمه مع إخطار قرار الالتماس الخاص بك. ويمكنك إرساله إلى:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



إذا كنت بحاجة لمساعدة في طلب عقد جلسة الاستماع بالولاية، يمكننا مساعدتك في ذلك. يمكننا منحك خدمات اللغات مجانًا. اتصل بالرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).

في جلسة الاستماع، سوف تعطي جانبك في القصة. وسوف نعطي جانبنا من القصة. قد يستغرق القاضي 90 يومًا لإصدار قرار في حالتك. يتعين على Aetna Better Health of California اتباع ما يقرره القاضي.

إذا كنت تريد أن تتخذ DSS قرارًا سريعًا لأن الوقت الذي تستغرقه جلسة الاستماع قد يجعل حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل تتعرض للخطر بشكل كامل، يمكنك أنت أو مقدم الرعاية الأولية التواصل مع DSS وطلب عقد جلسة استماع عاجلة (سريعة) من قبل الولاية. يتعين على DSS اتخاذ قرار في فترة لا تتجاوز 3 أيام عمل بعد تلقيها ملف حالتك الكامل من Aetna Better Health of California.

الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام

إذا كنت تظن أن مقدم الخدمات أو الشخص الذي يحصل على خدمة Medi-Cal قد ارتكب مخالفة نتيجة احتيال أو إهدار أو إساءة استخدام، فمن حقك الإبلاغ عنه من خلال الاتصال بالرقم المجاني السري 1-800-822-6222 أو إرسال شكوى عبر الإنترنت على <https://www.dhcs.ca.gov/>.

تحتوي عمليات الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام لمقدم الخدمات على:

- تزوير السجلات الطبية.
- وصف أدوية أكثر من الأدوية الضرورية من الناحية الطبية
- تقديم خدمات رعاية صحية أكثر من الضرورية من الناحية الطبية
- إصدار فواتير لخدمات لم تُقدم
- إصدار فواتير لخدمات مهنية عندما لا يكون المهني قد قدم الخدمة
- تقديم عناصر وخدمات مجانية أو مخفضة للأعضاء في محاولة للتأثير على مقدم الرعاية الذي يختاره العضو
- تغيير طبيب الرعاية الأولية للعضو دون علم العضو

يشتمل الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام بواسطة شخص يحصل على المزايا، على سبيل المثال لا الحصر:

- إقراض أو بيع أو إعطاء بطاقة هوية خطة صحية أو فوائد بطاقة هوية (BIC) Medi-Cal لشخص آخر
- الحصول على نفس الأدوية أو العلاجات، أو عناصر مماثلة لها من أكثر من مقدم خدمات
- الانتقال إلى غرفة الطوارئ عندما تكون الحالة غير طارئة
- استخدام رقم الضمان الاجتماعي أو رقم معرف الخطة الصحية الخاص بشخص آخر
- أخذ وسائل النقل الطبية وغير الطبية للخدمات غير المتعلقة بالرعاية الصحية، أو للخدمات التي لا يغطيها Medi-Cal، أو عندما لا يكون لديك موعد طبي أو صفات طبية لاستلامها.

للإبلاغ عن الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام، اكتب الاسم والعنوان ورقم هوية الشخص الذي ارتكب الاحتيال أو الإهدار أو إساءة الاستخدام. يجب عليك تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات بخصوص الشخص، مثل رقم الهاتف أو التخصص إذا كان مقدم خدمات. اذكر تواريخ الأحداث وملخصًا لما حدث بالضبط.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن

Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



يمكنك إرسال التقرير إلى:

Aetna Better Health of California Attn:
Special Investigations Unit
10260 Meanley Drive San Diego, CA 92131
رقم الهاتف: 1-855-321-3727 (الهاتف النصي: 711)

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن
Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على
الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



7. الحقوق والمسؤوليات

بصفتك عضوًا لدى Aetna Better Health of California، فإن لديك بعض الحقوق والمسؤوليات. يوضح هذا الفصل هذه الحقوق والمسؤوليات. ويشتمل هذا الفصل أيضًا على الإخطارات القانونية التي يكون لك حق فيها بصفتك عضوًا في Aetna Better Health of California.

حقوقك

هذه هي حقوقك بصفتك عضوًا في Aetna Better Health of California:

- التعامل معك باحترام وتقدير كرامتك، مع المراعاة الواجبة لحقك في التمتع بالخصوصية والحاجة للحفاظ على سرية معلوماتك الطبية.
- تزويدك بمعلومات حول الخطة وخدماتها، بما في ذلك الخدمات المغطاة والممارسين وحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم.
- تلقي معلومات الأعضاء المكتوبة المترجمة بالكامل بلغتك المفضلة، بما في ذلك جميع إخطارات النظم والالتماس.
- لتقديم توصيات حول سياسة حقوق ومسؤوليات أعضاء Aetna Better Health of California.
- التمكن من اختيار مقدم رعاية أولية داخل شبكة Aetna Better Health of California.
- الوصول إلى مقدمي خدمات الشبكة في الوقت المناسب.
- المشاركة في اتخاذ القرارات مع مقدمي الخدمات فيما يتعلق بالرعاية الصحية المقدمة لك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- التعبير عن التظلمات، سواء لفظيًا أو خطيًا، حول المؤسسة أو الرعاية التي يتم تلقيها.
- معرفة السبب الطبي لقرار Aetna Better Health of California برفض طلب الرعاية الطبية أو تأخيرها أو إنهائه أو تغييره.
- تلقي تنسيق الرعاية.
- طلب تقديم التماس قرارات رفض أو تأجيل أو تقييد الخدمات أو المزايا.
- تلقي خدمات الترجمة الفورية الشفهية المجانية بلغتك.
- تلقي مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو المجموعات الأخرى.
- صياغة التوجيهات المسبقة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



- يمكنك طلب جلسة استماع بالولاية إذا تم رفض الخدمة أو المزايا وكنت قد قدمت التماسًا بالفعل إلى Aetna Better Health of California ولم تكن راضيًا عن القرار، أو إذا لم تتلقَ قرارًا بشأن الالتماس بعد 30 يومًا، بما في ذلك معلومات عن الظروف التي بموجبها يمكن إجراء جلسة استماع عاجلة.
- لإلغاء التسجيل من Aetna Better Health of California والتغيير إلى خطة صحية أخرى في المقاطعة عند الطلب.
- الوصول إلى خدمات موافقة القاصرين.
- للحصول على معلومات مكتوبة عن الأعضاء بدون تكلفة بتنسيقات أخرى (مثل طريقة برايل وتسجيل صوتي والطباعة بحجم كبير والتنسيق الصوتي) عند الطلب وفي الوقت المناسب بطريقة ملائمة للتنسيق المطلوب ووفقًا لقانون الرعاية والمؤسسات، البند (b)(12) 14182.
- التحرر من أي شكل من أشكال القيود أو العزلة المستخدمة كوسيلة من وسائل الإكراه أو التأديب أو الملاءمة أو الانتقام.
- لمناقشة المعلومات المتعلقة بخيارات وبدائل العلاج المتاحة بصدق، معروضة بطريقة تتناسب مع حالتك وقدرتك على الفهم، بغض النظر عن التكلفة أو التغطية.
- التمتع بالوصول وتلقي نسخة من سجلاتك الطبية وطلب تعديلها أو تصحيحها على النحو المحدد في العنوان 45 من قانون اللوائح الفيدرالية §164.524 و 164.526.
- الحرية في ممارسة هذه الحقوق بدون التأثير سلبيًا على كيفية التعامل معك من قبل Aetna Better Health of California أو مقدمي الخدمات أو الولاية.
- التمكن من الوصول إلى خدمات تنظيم الأسرة ومراكز الولادة المستقلة و Federally Qualified Health Centers و Indian Health Service Facilities وخدمات القابلات ومراكز الصحة الريفية وخدمات الأمراض المنقولة جنسيًا والخدمات الطارئة خارج شبكة Aetna Better Health of California عملاً بالقانون الفيدرالي.

مسؤولياتك

أعضاء Aetna Better Health of California عليهم المسؤوليات التالية:

- اقرأ دليل التغطية هذا. فهو يخبرك بخدماتنا وبكيفية تقديم تظلم أو التماس.
- اتباع قواعد Aetna Better Health.
- استخدام بطاقات هويتك عند الذهاب إلى مواعيد الرعاية الصحية أو الحصول على الخدمات وعدم السماح لأي شخص آخر باستخدام بطاقتك.
- عامل الأطباء والموظفين والأشخاص الذين يقدمون الخدمات لك باحترام. • اعرف اسم مقدم الرعاية الأولية الخاص بك ومدير رعايتك إذا كان لديك واحد. • تعرف على رعايتك الصحية وقواعد الحصول على الرعاية.
- إخبار الخطة و DHCS عندما تجري تغييرات على العنوان ورقم الهاتف وحجم العائلة والانتقال من الولاية وتغيير التوظيف ومعلومات أخرى قد تؤثر على التسجيل.
- فهم مشاكلك الصحية والمشاركة في وضع أهداف علاج متفق عليها بشكل متبادل بقدر المستطاع.
- التعامل باحترام مع مقدمي الرعاية الصحية الذين يقدمون لك الرعاية.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



- تحديد مواعيدك والحضور في الوقت المناسب والاتصال إذا كنت ستتأخر أو إذا كنت ستتغيب عن الموعد. إذا احتجت إلى إلغاء موعد، فيتعين القيام بذلك قبل أربع وعشرين (24) ساعة من موعد زيارتك المحدد.
- استخدام غرفة الطوارئ لحالات الطوارئ الحقيقية فقط.
- منح كل المعلومات الصحية بخصوص صحتك إلى Aetna Better Health وطبيبك. يشتمل ذلك على سجلات التطعيم للأعضاء الذين نقل أعمارهم عن واحد وعشرين (21) عامًا.
- إخبار طبيبك إذا لم تفهم ما أخبرك به بخصوص صحتك حتى تتمكن أنت وطبيبك من وضع الخطط بخصوص رعايتك.
- إخبار الخطة وDHCS بالأمر التي تشغل بالك أو الأسئلة أو المشاكل.
- طلب الحصول على مزيد من المعلومات إذا لم تفهم رعايتك أو حالتك الصحية.
- متابعة ما اتفقت أنت وطبيبك على القيام به. تحديد مواعيد المتابعة. تناول الأدوية ومتابعة تعليمات رعاية طبيبك.
- تحديد مواعيد فحوصات العافية. يحتاج الأعضاء الذين نقل أعمارهم عن واحد وعشرين (21) عامًا متابعة جدول الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT).
- الحصول على الرعاية في أقرب وقت عندما تعرفين بالحمل. الالتزام بكل مواعيد ما قبل الولادة.
- إخبارنا بخصوص أي تأمين آخر لديك.
- إخبارنا إذا كنت تقدم للحصول على أي مزايا رعاية صحية أخرى أو إذا كنت تحصل عليها.
- إحضار سجلات الجرعات إلى كافة المواعيد للأطفال الذين نقل أعمارهم عن 18 عامًا.
- إعطاء طبيبك نسخة من وثيقة حق الحياة أو التوجيهات المسبقة الخاصة بك.
- تتبع مبالغ تقاسم التكلفة التي تسدها.

إخطار عدم التمييز

التمييز أمر مخالف للقانون. تتبع Aetna Better Health of California قوانين الولايات وقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية. لا تميز Aetna Better Health of California بشكل غير قانوني أو تستبعد الأشخاص أو تعاملهم بشكل مختلف بسبب الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو الأصل أو الأصل القومي أو المجموعة العرقية المحددة أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الجينية أو الحالة الاجتماعية أو النوع الاجتماعي أو الهوية الجنسية أو الميول الجنسية.

توفر Aetna Better Health of California:

- خدمات ووسائل مساعدة مجانية للأشخاص من ذوي الإعاقة لمساعدتهم في التواصل بصورة أفضل، مثل:
 - مترجمون مؤهلون للغة الإشارة
 - معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (مطبوعة بأحرف كبيرة و مسجلة صوتيًا و تنسيقات إلكترونية قابلة للوصول و تنسيقات أخرى)
- خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لا تكون الإنجليزية هي لغتهم الأساسية، مثل:
 - مترجمون مؤهلون
 - معلومات مكتوبة بلغات أخرى

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



إذا احتجت إلى هذه الخدمات، فاتصل بخطة Aetna Better Health of California على مدار 24 الساعة، وطوال أيام الأسبوع 7 من خلال الاتصال بالرقم 1-855-772-9076. أو إذا لا تسمع أو تتكلم بشكل جيد، الرجاء الاتصال بالرقم 711 لاستخدام خدمة California Relay Service.

كيفية تقديم تظلم

إذا اعتقدت بأن Aetna Better Health of California فشلت في تقديم هذه الخدمات أو قامت بالتمييز الغير قانوني بطريقة أخرى على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو الأصل أو الأصل القومي أو المجموعة العرقية المحددة أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الجينية أو الحالة الإجتماعية أو النوع الإجتماعي أو الهوية الجنسية أو الميول الجنسية، يمكنك تقديم تظلم من خلال منسق الحقوق المدنية في Aetna Better Health of California. يمكنك أيضاً تقديم طلب التظلم خطياً أو شخصياً أو إلكترونياً:

- **عبر الهاتف:** التواصل على مدار 24 الساعة وطوال أيام الأسبوع 7 من خلال الاتصال بالرقم 1-855-772-9076. أو إذا لا تسمع أو تتكلم بشكل جيد، الرجاء الاتصال بالرقم 711 لاستخدام خدمة California Relay Service.
- **خطياً:** املاً نموذج شكوى أو اكتب خطاباً وأرسله إلى:
Aetna Better Health
لعناية: منسق الحقوق المدنية
4500 East Cotton Center Boulevard
Phoenix, AZ 85040
- **شخصياً:** تفضل بزيارة عيادة طبيبك أو Aetna Better Health of California وقل إنك تريد تقديم تظلم.
- **إلكترونياً:** تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني لـ Aetna Better Health of California على [AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetnabetterhealth.com/california).

مكتب الحقوق المدنية - إدارة خدمات الرعاية الصحية بكاليفورنيا

- يمكنك أيضاً تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا ("DHCS") إما هاتفياً أو كتابياً أو إلكترونياً:
- **عبر الهاتف:** اتصل بالرقم 916-440-7370. إذا كنت لا تستطيع التحدث أو السماع جيداً ، فيرجى الاتصال بـ 711 (خدمة ترحيل الاتصالات).
 - **خطياً:** املاً نموذج شكوى أو أرسل خطاباً إلى:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
- تتوفر نماذج الشكاوى على الموقع https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx
- **إلكترونياً:** ارسل بريد إلكتروني إلى CivilRights@dhcs.ca.gov.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



مكتب الحقوق المدنية- قسم الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية.

إذا اعتقدت بأنك تعرضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية لدى مكتب الحقوق المدنية التابع لـ U.S. Department of Health and Human Services (دائرة الصحة والخدمات الإنسانية في الإدارة الأمريكية) عبر الهاتف أو كتابيًا أو إلكترونيًا:

- عبر الهاتف: اتصل بالرقم 1-800-368-1019. إذا لم تتمكن من التحدث أو السماع بشكل جيد، الرجاء الاتصال عبر الهاتف النصي 1-800-537-7697 أو على الرقم 711 لاستخدام California Relay Service.
- خطيًا: املاً نموذج شكوى أو أرسل خطابًا إلى:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

تتوفر نماذج الشكاوى على الموقع <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- إلكترونيًا: قم بزيارة مكتب بوابة شكاوى الحقوق المدنية على <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

طرق المشاركة كعضو

تود Aetna Better Health of California السماع منك. كل ثلاث أشهر، تعقد Aetna Better Health of California اجتماعات لمناقشة أساليب العمل المطلوبة بشكل جيد وكيف يتسنى لمؤسسة Aetna Better Health of California تحسينها. إن جميع الأعضاء مدعوون إلى الحضور. انضم إلى اجتماع!

اللجنة الاستشارية للأعضاء (MAC)

لدى Aetna Better Health of California مجموعة تسمى اللجنة الاستشارية للأعضاء. تتكون مجموعة Aetna Better Health of California من موظفين وأعضاء وأفراد ومقدمي الرعاية الذين لديهم معرفة وخبرة في خدمة كبار السن والأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة، وممثلين عن الوكالات المجتمعية والمدافعين عن المجتمع. يمكنك الانضمام إلى هذه المجموعة إذا كنت ترغب في ذلك. تناقش المجموعة كيفية تحسين سياسات Aetna Better Health of California وتحمل مسؤولية:

- تقديم رأي حول الإحتياجات الثقافية واللغوية
 - مراجعة وتقديم توصيات لتحسين أداء الخطة
 - تقديم ملاحظات على مواد الأعضاء حتى تكون أكثر فعالية وأكثر سهولة للاستخدام
 - اقتراح طرق لتحسين التواصل السليم لاستخدام غرف الطوارئ واستخدام خدمات النقل
- إذا أردت أن تصبح جزءًا من هذه المجموعة، فاتصل على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



إخطار ممارسات الخصوصية

يتوفر بيان يوضح سياسات وإجراءات Aetna Better Health of California للحفاظ على سرية السجلات الطبية وسيتم تقديمه إليك عند طلبك.

لا يُطلب من الأعضاء الذين قد يوافقون على تلقي خدمات حساسة الحصول على إذن من أي عضو آخر لتلقي خدمات حساسة أو لتقديم مطالبة للحصول على خدمات حساسة. ستوجه Aetna Better Health of California الاتصالات المتعلقة بالخدمات الحساسة إلى العنوان البريدي البديل للعضو أو عنوان البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف أو، في حالة عدم وجود تعيين، باسم العضو على العنوان أو رقم الهاتف المسجل في الملف. لن تكشف Aetna Better Health of California عن المعلومات الطبية المتعلقة بالخدمات الحساسة لأي عضو آخر دون تصريح كتابي من العضو الذي يتلقى الرعاية. ستستوعب Aetna Better Health of California طلبات الاتصال السري بالشكل والتنسيق المطلوب، إذا كانت قابلة للإنتاج بسهولة بالشكل والصيغة المطلوبة، أو في مواقع بديلة. سيكون طلب العضو لمراسلات سرية متعلقة بالخدمات الحساسة ساري المفعول حتى يقوم العضو بإلغاء الطلب أو تقديم طلب جديد لمراسلات سرية.

لطلب اتصالات سرية، يرجى الاتصال بشركة Aetna Better Health of California على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).

إخطار ممارسات الخصوصية

يوضح هذا الإخطار كيفية استخدام معلوماتك الطبية والكشف عنها وكيفية حصولك على هذه المعلومات. فيرجى مراجعته بعناية.

يسري هذا الإخطار بتاريخ 1 يناير 2018.

ماذا نعني عندما نستخدم عبارة "المعلومات الصحية"؟

نحن نستخدم عبارة "المعلومات الصحية" عند الإشارة إلى المعلومات التي تُعرّف بك. تتضمن الأمثلة ما يلي:

- الاسم
- تاريخ الميلاد
- الرعاية الصحية التي تلقيتها
- المبالغ التي تم سدادها مقابل الرعاية

كيف نقوم باستخدام ومشاركة معلوماتك الصحية

المساعدة في رعايتك: قد نستخدم معلوماتك الصحية للمساعدة في رعايتك الصحية. نستخدمها أيضًا لنقرر ما الخدمات التي تشملها المزايما الخاصة بك. يمكن أن نخبرك بالخدمات التي يمكنك الحصول عليها. هذا يمكن أن يكون فحوصات أو اختبارات طبية. يمكننا أن نذكرك أيضًا بالمواعيد. يمكننا مشاركة معلوماتك الصحية مع آخرين يقدمون لك الرعاية. مثل الأطباء أو متاجر الأدوية. إذا لم تعد مشتركًا في خطتنا، فسنقدم معلوماتك الصحية إلى طبيبك الجديد من خلال الحصول على موافقتك.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن

Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



العائلة والأصدقاء: قد نشارك معلوماتك الصحية مع شخص ما يساعدك. فربما يساعدك من خلال الرعاية أو يساعدك في سداد مقابل الرعاية. على سبيل المثال، في حالة وقوع حادث، قد نحتاج إلى التحدث مع واحد من هؤلاء الأشخاص. إذا كنت تريد منا عدم تقديم معلوماتك الصحية، فاتصل بنا. إذا كنت أقل من سن الثامنة عشرة ولا تريد منا أن نعطي معلوماتك الصحية إلى والديك. فاتصل بنا. يمكن أن نساعد في بعض الحالات في حالة السماح لنا من قبل قانون الولاية.

للسداد: يمكن أن نقدم معلوماتك الصحية إلى الآخرين الذين يسددون مقابل رعايتك. يجب على طبيبك أن يقدم لنا مطالبة تتضمن معلوماتك الصحية. يمكن أن نستخدم أيضاً معلوماتك الصحية للنظر في الرعاية التي يقدمه لك الطبيب. يمكننا أيضاً التحقق من استخدام خدماتك الصحية.

عمليات الرعاية الصحية: يمكن أن نستخدم معلوماتك الصحية للمساعدة في أداء مهامنا. على سبيل المثال، قد نستخدم معلوماتك الصحية لما يلي:

- تعزيز الصحة
- إدارة الحالات
- تحسين الجودة
- مكافحة الاحتيال
- الوقاية من الأمراض
- الأمور القانونية

قد يعمل مدير الحالة مع طبيبك. ربما يخبرونك بالبرامج أو الأماكن التي يمكن أن تساعدك من خلال مشكلتك الصحية. عند الاتصال بنا لطرح الأسئلة، نحتاج إلى الاطلاع على معلوماتك الصحية للإجابة على أسئلتك.

بيانات العرق/الأصل الإثني واللغة والميول الجنسية والهوية الجنسية

قد نحصل على معلومات تتعلق بعرقك وأصلك الإثني ولغتك وميلك الجنسي وهويتك الجنسية. ونحن نحمي هذه المعلومات كما هو موضح في هذا الإخطار. نحن نستخدم هذه المعلومات في:

- التأكد من حصولك على الرعاية الصحية التي تحتاج إليها
- إنشاء برامج بهدف تحسين نتائج الرعاية الصحية
- إنشاء معلومات التثقيف الصحي
- أخبر الأطباء عن احتياجاتك اللغوية
- معالجة التفاوتات في الرعاية الصحية
- إخبار العضو الذي يقابل الموظفين والأطباء عن ضمائرهم

نحن لا نستخدم هذه المعلومات في:

- تحديد المزايا الصحية
- دفع المطالبات
- تحديد التكلفة أو الأهلية للحصول على المزايا
- التمييز ضد الأعضاء لأي سبب من الأسباب
- تحديد توافر الرعاية الصحية أو الخدمات الإدارية أو الوصول إليها

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



المشاركة مع الشركات الأخرى

قد نشارك معلوماتك الصحية مع الشركات الأخرى. ونقوم بذلك للأسباب التي قمنا بتوضيحها أعلاه. على سبيل المثال، قد تكون وسيلة المواصلات مشمولة في خطتك. يمكننا مشاركة معلوماتك الصحية معهم لمساعدتك في الذهاب إلى عيادة الطبيب. سنخبرهم إذا كنت على مقعد للمعاقين يعمل بالمحرك بحيث يقومون بإرسال شاحنة صغيرة بدلاً من سيارة كبيرة.

هناك أسباب أخرى لمشاركة معلوماتك الصحية

يمكننا أيضًا مشاركتك معلوماتك الصحية لهذه الأسباب:

- السلامة العامة - للمساعدة في أشياء مثل إساءة معاملة الأطفال. تهديدات للصحة العامة.
- الأبحاث - للباحثين. بعد توخي الحذر لحماية معلوماتك.
- شركاء الأعمال - للأشخاص الذين يقدمون الخدمات لنا. إنهم يتعهدون بالحفاظ على أمان معلوماتك.
- تنظيم الصناعة - للوكالات الفيدرالية والخاصة بالولاية. إنهم يراجعوننا ليتأكدوا من أننا نقوم بعملنا على أكمل وجه.
- إنفاذ القانون - للمسؤولين الفيدراليين والمحليين والتابعين للولاية عن إنفاذ القانون.
- الإجراءات القانونية - للمحاكم لقضية ما أو مسألة قانونية.

الأسباب التي تحتاج إلى موافقتك الكتابية

باستثناء ما أشرنا إليه أعلاه، سنطلب منك موافقتك قبل استخدام أو مشاركة معلوماتك الصحية. على سبيل المثال، سنحصل على موافقتك للأغراض التالية:

- لأسباب تسويقية لا علاقة لها بخطتك الصحية.
- قبل مشاركة أي إشعارات للعلاج النفسي.
- لبيع معلوماتك الصحية.
- لأسباب أخرى حسبما يقتضي القانون.

يمكنك إلغاء موافقتك في أي وقت. لإلغاء موافقتك، قم بمراسلتنا. لا يمكننا استخدام أو مشاركة معلوماتك الجينية عندما نتخذ القرار بتزويدك بتأمين الرعاية الصحية.

ما حقوقك

يحق لك الاطلاع على معلوماتك الصحية.

- يمكنك مطالبتنا بنسخة منها.
- يمكنك مطالبتنا بسجلاتك الطبية. اتصل بعيادة طبيبك أو بالمكان الذي تلقيت فيه العلاج.

يحق لك مطالبتنا بتغيير معلوماتك الصحية.

- يمكنك مطالبتنا بتغيير معلوماتك الصحية إذا اعتقدت أنها غير صحيحة.
- إن لم نوافق على التغيير الذي طالبت به، اطلب منا تقديم بيان كتابي بالرفض.

يحق لك الحصول على قائمة بالأشخاص أو المجموعات التي قمنا بمشاركة معلوماتك الصحية معهم.



يحق لك طلب تحديد طريقة خاصة للتواصل معك.

- إذا اعتقدت أن الطريقة التي نتواصل بها معك غير خاصة بالدرجة الكافية، فاتصل بنا.
- سنبدل قصارى جهدنا للتواصل معك بطريقة أكثر خصوصية.

يحق لك المطالبة برعاية خاصة بشأن كيفية استخدامنا أو مشاركتنا لمعلوماتك الصحية.

- يمكننا استخدام أو مشاركة معلوماتك الصحية بالطرق التي نوضحها في هذا الإخطار.
- يمكنك مطالبتنا بعدم استخدام أو مشاركة معلوماتك بهذه الطرق. وهذا يشمل مشاركتها مع الأشخاص المشاركين في رعايتك الصحية.
- لا يتعين علينا الموافقة. ولكن سنفكر في ذلك بعناية.

لديك الحق في معرفة ما إذا كانت قد تمت مشاركة معلوماتك الصحية بدون موافقتك.

- سنخبرك في خطاب إذا ما قمنا بذلك.

فاتصل بنا الرقم المجاني على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711) من أجل:

- مطالبتنا بالقيام بأي شيء مما هو مذكور أعلاه.
- مطالبتنا بنسخة ورقية من هذا الإخطار.
- طرح أي استفسارات علينا بشأن الإخطار.

يحق لك أيضًا إرسال شكوى إلينا. إذا كنت تعتقد بأنه تم انتهاك حقوقك، فيمكنك مراسلتنا على:

فريق حقوق الأعضاء
Aetna HIPAA
P.O. Box 14079
Lexington, KY 40512-4079
الفاكس: 859-280-1272

يمكنك إرسال الشكاوى المتعلقة بالخصوصية إلى California Department of Health Care Services

(دائرة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا):

DHCS Privacy Officer

c/o: Office of HIPAA Compliance, Department of Health Care Services

P.O. Box 997413, MS 4722

Sacramento, CA 95899-7413

البريد الإلكتروني: privacyofficer@dhcs.ca.gov

رقم الهاتف: 916-445-4646

رقم الفاكس: 916-440-7680

يمكنك تقديم شكوى إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية، مكتب الحقوق المدنية. اتصل بنا للحصول على العنوان على الرقم

1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).

إذا كنت غير راضٍ وقمت بإبلاغ مكتب الحقوق المدنية، فلن تخسر عضويتك في الخطة أو خدمات الرعاية الصحية. لن نستخدم الشكوى ضدك.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن

Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



حماية معلوماتك

إننا نحمي معلوماتك الشخصية بإجراءات خاصة مثل:

- الإجراءات الإدارية. لدينا قواعد تخبرك بكيفية استخدام معلوماتك الصحية بغض النظر عما إذا كانت في شكل كتابي أو شفهي أو إلكتروني.
- الإجراءات المادية: يتم تأمين معلوماتك الصحية وحفظها في أماكن آمنة. فنحن نحمي الدخول إلى أجهزة الكمبيوتر والمباني الخاصة بنا. ويساعدنا هذا في حظر الدخول غير المخول به.
- الإجراءات الفنية. الوصول إلى معلوماتك الشخصية "يعتمد على وظيفتك"، حيث يسمح ذلك فقط لهؤلاء الأشخاص الذين يحتاجون الوصول للقيام بمهامهم وتقديم الرعاية لك.

إننا نتبع جميع القوانين الفيدرالية والخاصة بالولاية لحماية معلوماتك الصحية.

هل سنقوم بتغيير هذا الإخطار؟

بموجب القانون، يجب علينا مراعاة خصوصية معلوماتك الصحية. يتعين علينا اتباع ما نذكره في هذا الإخطار. ويحق لنا أيضاً تغييره. إذا قمنا بتغيير هذا الإخطار، فسيتم تطبيق التغييرات على جميع معلوماتك التي لدينا أو التي سنحصل عليها في المستقبل. يمكنك الحصول على نسخة من أحدث إشعار على موقع الويب الخاص بنا على AetnaBetterHealth.com/California.

إخطار خاص بالقوانين

تنطبق العديد من القوانين على كتيب الأعضاء هذا. قد تؤثر هذه القوانين على حقوقك ومسؤولياتك حتى إذا كانت القوانين غير مذكورة أو موضحة في هذا الكتيب. القوانين الرئيسية التي تنطبق على هذا الكتيب هي القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية المتعلقة ببرنامج Medi-Cal. إن قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية الأخرى مطبقة هنا أيضاً.

إخطار بشأن Medi-Cal كمسدد يتم تم اللجوء إليه في النهاية، والتغطية الصحية الأخرى والتعافي من الضرر

يلتزم برنامج Medi-Cal بقوانين الولاية والقوانين الفيدرالية واللوائح المتعلقة بالمسؤولية القانونية للأطراف الأخرى لخدمات الرعاية الصحية للمستفيدين. ستتحذ Aetna Better Health of California جميع الإجراءات المعقولة لضمان أن برنامج Medi-Cal هو المسدد الذي يتم اللجوء إليه في النهاية.

قد يكون لأعضاء Medi-Cal تغطية صحية أخرى (OHC)، يُشار إليها أيضاً بالتأمين الصحي الخاص. كشرط لأهلية Medi-Cal، يجب عليك التقدم بطلب و/ أو الاحتفاظ بأي OHC متاح عندما لا تكون هناك تكلفة عليك.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن

Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



تتطلب القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية من أعضاء Medi-Cal الإبلاغ عن OHC وأي تغييرات تطرأ على OHC متوفر. إذا لم تقم بالإبلاغ عن OHC على الفور، فقد تضطر إلى سداد DHCS مقابل أي مزايا مدفوعة عن طريق الخطأ. أرسل OHC الخاص بك عبر الإنترنت <http://dhcs.ca.gov/OHC>. إذا لم يكن لديك وصول إلى الإنترنت، فيمكن أن تبلغ OHC خطتك الصحية أو عن طريق الاتصال برقم 1-800-541-5555 (الهاتف النصي 1-800-430-7077 أو 711؛ داخل كاليفورنيا) أو على الرقم 1-916-636-1980 (خارج كاليفورنيا). DHCS لديها الحق والمسؤولية في جمع خدمات Medi-Cal المغطاة التي لم يكن Medi-Cal المسدد الأول لها. على سبيل المثال، إذا تعرضت لإصابة في حادث سيارة أو في العمل، فقد يتعين على تأمين تعويضات السيارات أو العمال الدفع أولاً أو تعويض Medi-Cal. إذا كنت مصاباً وكان طرف آخر مسؤولاً عن إصابتك، فيتعين عليك أنت أو ممثلك القانوني إخطار DHCS خلال 30 يوماً من رفع إجراء قانوني أو مطالبة. ويجب عليك إرسال الإشعار عبر الإنترنت:

- Personal Injury Program (برنامج الإصابات الشخصية) على <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Workers Compensation Recovery Program (برنامج استرداد تعويضات العاملين) على <http://dhcs.ca.gov/WC>

لمعرفة المزيد، اتصل برقم 1-916-445-9891.

إخطار بشأن الاسترداد من الإرث

يجب أن يسعى برنامج Medi-Cal إلى السداد من عقارات بعض الأعضاء المتوفين للحصول على مزايا Medi-Cal التي تم استلامها في أو بعد عيد ميلادهم الخامس والخمسين. يشمل السداد رسوم الخدمة وأقساط الرعاية المُدارة ومدفوعات رأس المال لخدمات مرفق التمريض، والخدمات المنزلية والمجتمعية، وخدمات المستشفيات والأدوية ذات الصلة التي يتم تلقيها عندما كان العضو في المستشفى في منشأة تمريض أو كان يتلقى المنزل والمجتمع الخدمات المستندة. لا يمكن أن يتجاوز السداد قيمة تركة العضو المثبتة.

لمعرفة المزيد، انتقل إلى موقع استرداد العقارات الخاص بـ DHCS على <http://dhcs.ca.gov/er> أو اتصل برقم 1-916-650-0590.

إعلان نية الإجراء

سترسل Aetna Better Health of California لك خطاب إعلان نية الإجراء (NOA) في أي وقت ترفض Aetna Better Health of California خلاله طلب خدمات رعاية صحية أو تؤجله أو تنهيه أو تعدّله. إذا كنت غير موافق على قرار الخطة، يمكنك دوماً تقديم التماس إلى Aetna Better Health of California. راجع قسم الالتماس أعلاه للحصول على معلومات مهمة حول تقديم الالتماس الخاص بك. عندما ترسل لك Aetna Better Health of California خطاب إعلان نية الإجراء (NOA)، فإنها ستعلمك بجميع الحقوق التي تتمتع بها إذا كنت لا توافق على قرار اتخذناه.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



المحتويات في الإخطارات

إذا أسست Aetna Better Health of California حالات الرفض أو التأخير أو الإنهاء أو التغييرات كليًا أو جزئيًا على الضرورة الطبية، فيجب أن تحتوي NOA على ما يلي:

- بيان بالإجراء الذي تعترضه Aetna Better Health of California اتخاذه.
- شرح واضح وموجز لأسباب قرار Aetna Better Health of California.
- كيف توصلت Aetna Better Health of California إلى قرارها. يجب أن يشمل ذلك المعايير التي تستخدمها Aetna Better Health of California.
- الأسباب الطبية للقرار. يجب أن تذكر Aetna Better Health of California بوضوح كيف أن حالة العضو لا تفي بالمعايير أو الإرشادات.

الترجمات

مطلوب من Aetna Better Health of California أن تترجم بالكامل وتوفر معلومات العضو المكتوبة باللغات المفضلة الشائعة، بما في ذلك جميع إخطارات التظلم والطعون.

يجب أن يتضمن الإخطار المترجم بالكامل السبب الطبي لقرار Aetna Better Health of California بتقليل طلب لخدمات الرعاية الصحية أو تعليقه أو إيقافه.

إذا لم تكن لغتك المفضلة متاحة، فيجب على MCP تقديم المساعدة اللفظية بلغتك المفضلة حتى تتمكن من فهم المعلومات التي تتلقاها.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



8. كلمات وأرقام مهمة يجب معرفتها

أرقام الهواتف المهمة

- خدمات أعضاء Aetna Better Health of California على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)
- Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 (الهاتف النصي 800-977-2273 واضغط على 5 أو 711)
- النقل من جانب Access 2 Care (في غير حالات الطوارئ): 1-888-334-8352
- خدمات الترجمة الفورية والتحريرية -اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 - (الهاتف النصي: 711)

كلمات يجب معرفتها

- California Children's Services (CCS)**: برنامج Medi-Cal يقدم الخدمات للأطفال حتى سن 21 عامًا والذين يعانون من أمراض ومشاكل صحية معينة.
- California Health and Disability Prevention (CHDP)**: برنامج خاص بالصحة العامة يعمل على تسديد تكاليف مقدمي الرعاية الصحية في القطاعين العام والخاص نظير تقييمات الصحة المبكرة
- California Department of Health Care Services (DHCS)**: (دائرة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا). هذا هو مكتب الولاية الذي يشرف على برنامج Medi-Cal.
- California Department of Managed Health Care (DMHC)**: (دائرة الرعاية الصحية المُدارة بولاية كاليفورنيا). هذا هو مكتب الولاية الذي يشرف على الخطط الصحية للرعاية المُدارة.
- Federally Qualified Health Center (FQHC)**: مركز صحي في منطقة لا تحتوي على الكثير من مقدمي الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في FQHC.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal: في بعض الأحيان، لا تغطي خطة Medi-Cal الخاصة بك الخدمات ولكن لا يزال بإمكانك الحصول عليها من خلال Medi-Cal FFS، مثل العديد من خدمات الصيدليات من خلال FFS Medi-Cal Rx.

Health Care Options (HCO): البرنامج الذي يمكنه تسجيلك أو إلغاء تسجيلك من الخطة الصحية.

Indian Health Care Provider (IHCP): برنامج رعاية صحية تديره دائرة الصحة الهندية (IHS) أو قبيلة هندية أو منظمة قبلية أو منظمة هندية حضرية (I/T/U) كما تم تعريف هذه المصطلحات في القسم 4 من قانون تحسين الرعاية الصحية الهندي (25 U.S.C. القسم 1603).

Managed care plan (خطة الرعاية المُدارة): خطة Medi-Cal التي تستخدم فقط أطباء وأخصائيين وعيادات وصيدليات ومستشفيات معيّنة لمن يتلقون خدمات Medi-Cal المسجلين في هذه الخطة. وتعد Aetna Better Health of California خطة رعاية مُدارة.

Medi-Cal Rx: خدمة مزايا صيدلية Medi-Cal FFS تُعرف باسم "Medi-Cal Rx" والتي توفر مزايا وخدمات الصيدلية، بما في ذلك الأدوية الموصوفة وبعض المستلزمات الطبية لجميع المستفيدين من Medi-Cal.

Medicare: برنامج التأمين الصحي الفيدرالي للأشخاص البالغين من العمر 65 عامًا أو أكبر، وبعض الأشخاص الأصغر سنًا المصابين بإعاقات محددة والأشخاص الذين وصلوا للمرحلة الأخيرة من أمراض الكلى (المصابون بالفشل الكلوي الدائم الذي يتطلب الغسيل الكلوي أو زرع الكلى أو الذي يطلق عليه أحيانًا ESRD).

Rural Health Clinic (RHC): مركز صحي في منطقة لا تحتوي على الكثير من مقدمي الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في RHC.

أجهزة وخدمات التأهيل وإعادة التأهيل (العلاج) خدمات وأجهزة لمساعدة الأشخاص المصابين أو المعاقين أو الذين يعانون من حالات مزمنة في اكتساب المهارات العقلية والبدنية أو استردادها.

أجهزة وخدمات التأهيل: خدمات الرعاية الصحية التي تساعدك في الحفاظ على مهارات أو تعلمها أو تحسينها وتساعدك على ممارسة وظائف ومهام الحياة اليومية.

الإحالة: تحدث عندما يقول مقدم الرعاية الأولية أنه يمكنك الحصول على الرعاية من مقدم خدمات آخر. تتطلب بعض خدمات الرعاية المغطاة إحالة وموافقة مسبقة (تصريح مسبق).

الاحتيال: تصرف متعمد للخداع أو التزييف من قبل شخص يعرف الخداع وقد يؤدي التصرف إلى بعض المزايا غير المصرح بها للشخص نفسه أو لشخص آخر.

الأخصائي (أو الطبيب المتخصص): طبيب يعالج أنواعًا معيّنة من مشاكل الرعاية الصحية. على سبيل المثال، جراح العظام يعالج كسور العظام، وأخصائي الحساسية يعالج أمراض الحساسية وطبيب القلب يعالج مشاكل القلب. في معظم الحالات، ستحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للذهاب إلى أخصائي.

الأدوية الموصوفة طبيًا: دواء يتطلب بصورة قانونية أمرًا من مقدم خدمات مرخص ليتم توزيعه.

استرداد الضرر: عندما يتم تقديم المزايا أو سيتم تقديمها إلى أحد أعضاء Medi-Cal بسبب إصابة يكون طرفًا آخر مسؤولاً عنها، تسترد DHCS القيمة المعقولة للمزايا المقدمة للعضو عن تلك الإصابة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن

Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على

الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



استمرار الرعاية: قدرة عضو الخطة على مواصلة الحصول على خدمات Medi-Cal من مقدم الخدمات خارج الشبكة الحالي لديه لفترة تصل إلى 12 شهرًا، في حالة موافقة Aetna Better Health of California ومقدم الخدمات.

الالتماس: طلب يتم تقديمه من جانب العضو إلى Aetna Better Health of California لمراجعة وتغيير قرار تم اتخاذه حول التغطية للخدمة المطلوبة.

إلغاء التسجيل: للتوقف عن استخدام هذه الخطة الصحية لأنك لم تعد مؤهلاً أو للتغيير إلى خطة صحية جديدة. يتعين عليك توقيع نموذج يوضح أنك لم تعد ترغب في استخدام هذه الخطة الصحية أو يمكنك الاتصال بخيارات الرعاية الصحية (HCO) وإلغاء التسجيل عبر الهاتف.

الانتقال في الحالات الطبية الطارئة: النقل في عربة إسعاف أو سيارة طوارئ إلى غرفة الطوارئ لتلقي الرعاية الطبية الطارئة.

التأمين الصحي: التغطية التأمينية التي تسدد النفقات الطبية والجراحية من خلال تعويض المؤمن عليه عن النفقات الناجمة من المرض أو الإصابة أو سداد مقدم الرعاية مباشرة.

التصريح المسبق (الموافقة المسبقة): يتعين على مقدم الرعاية الأولية الحصول على موافقة من Aetna Better Health of California قبل حصولك على خدمات معينة. ستوافق Aetna Better Health of California على الخدمات التي تحتاج إليها فقط. لن توافق Aetna Better Health of California على الخدمات من قبل مقدمي الخدمات غير المشاركين إذا كانت Aetna Better Health of California تعتقد أنه يمكنك الحصول على خدمات يمكن مقارنتها أو مناسبة بصورة أكبر من خلال مقدمي خدمات Aetna Better Health of California. الإحالة لا تمثل موافقة. يتعين عليك الحصول على موافقة من Aetna Better Health of California.

النظم: التعبير اللفظي أو الخطي للعضو عن عدم الرضا المتعلق بخطة Aetna Better Health of California، أو مقدم خدمات أو الخدمات المقدمة. الشكوى المقدمة إلى Aetna Better Health of California حول مقدم خدمة داخل الشبكة هي مثال على النظم.

التغطية (الخدمات المغطاة): خدمات Medi-Cal التي تتحمل Aetna Better Health of California مسؤولية الدفع عنها. الخدمات المغطاة خاضعة للشروط والأحكام والقيود والاستثناءات الخاصة بعقد Medi-Cal وعلى النحو الوارد في دليل التغطية (EOC) هذا وأي تعديلات.

تغطية الأدوية الموصوفة طبيًا: تغطية للأدوية الموصوفة من قبل مقدم خدمات.

التغطية الصحية الأخرى (OHC): تشير التغطية الصحية الأخرى (OHC) إلى تأمين صحي خاص ودافعي الخدمات بخلاف Medi-Cal. قد تشمل الخدمات على خطط طبية و/أو طب الأسنان و/أو النظر و/أو الصيدليات و/أو خطط Medicare التكميلية (الجزء "ج" و"د").

تقييم حالة المرضى وتصنيفهم (أو الفحص): تقييم صحتك من قبل طبيب أو ممرضة مدربة على الفحص بغرض تحديد الضرورة الملحة لحاجتك للرعاية.

تنسيق المزايا (COB): عملية تحديد التغطية التأمينية (Medi-Cal أو Medicare أو التأمين التجاري أو غير ذلك) التي ليها مسؤوليات الدفع والعلاج الأولية للأعضاء الذين لديهم أكثر من نوع من أنواع التغطية التأمينية الصحية.

الجراحة الترميمية: جراحة لتصحيح أو إصلاح الهياكل غير الطبيعية للجسم.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



الجهاز التعويضي: جهاز اصطناعي يُثبت في الجسم ليحل محل جزء مفقود من الجسم.

جهاز تقويمي: جهاز يستخدم كدعم أو دعامة مثبتة خارجيًا بالجسم لدعم أو تصحيح جزء مريض بالجسم أو مصاب بشكل حد، حيث يعد ضروريًا من الناحية الطبية للنقاهاة الطبية للعضو.

الحالة الحادة: حالة طبية مفاجئة تتطلب العناية الطبية السريعة ولا تدوم لفترة طويلة.

الحالة الطبية الطارئة النفسية: اضطراب عقلي تكون الأعراض خلاله خطيرة أو شديدة بما يكفي للتسبب في خطر مباشر عليك أو على الآخرين أو تكون غير قادر تمامًا على توفير أو استخدام الطعام أو المأوى أو الملابس بسبب اضطراب عقلي.

الحالة الطبية الطارئة: حالة طبية أو عقلية تتضمن أعراضًا خطيرة، مثل مرحلة الولادة النشطة (انتقل إلى التعريف أعلاه) أو الألم الشديد، بحيث يتوقع فيها شخص عادي يتمتع بمعرفة معقولة بالصحة والطب أن عدم الحصول على الرعاية الطبية الفورية سيؤدي إلى:

- تعريض صحتك أو صحة طفلك الذي لم يولد إلى خطر كبير
- التسبب في إعاقة وظيفية بالجسم
- التسبب في عدم عمل جزء أو طرف بالجسم بصورة صحيحة

الحالة المزمنة: مرض أو مشكلة طبية أخرى لا يمكن علاجها نهائيًا أو تتدهور بمرور الوقت أو يلزم معالجتها حتى لا تتدهور حالتك.

خدمات الأطباء: الخدمات المقدمة من قبل شخص مرخص بموجب قانون الولاية لممارسة الطب أو تقويم العظام، والتي لا تشمل على الخدمات المقدمة بواسطة الأطباء أثناء دخولك مستشفى والتي يتم تحميل تكاليفها على فاتورة المستشفى.

خدمات البالغين المجتمعية (CBAS): الخدمات قائمة على المرفق أو العيادة الخارجية للرعاية التمريضية الحاذقة والخدمات الاجتماعية والعلاجات والرعاية الشخصية وتدريب الأسرة ومقدم الرعاية والدعم وخدمات التغذية والنقل، وخدمات أخرى للأعضاء المؤهلين.

خدمات التوليد: الرعاية السابقة للولادة وأثناء الولادة وبعد الولادة، بما في ذلك رعاية تنظيم الأسرة للأم والرعاية الفورية للمولود، والتي يتم تقديمها بواسطة ممرضات قابلات مجازات (CNM) وممرضات مجازات (LM).

الخدمات الحساسة: الخدمات المتعلقة بالصحة العقلية أو السلوكية والصحة الجنسية والإنجابية وتنظيم الأسرة والأمراض المنقولة جنسيًا وفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز والاعتداء الجنسي والإجهاض واضطراب تعاطي المواد والرعاية التي تؤكد النوع الاجتماعي وعنف الشريك الحميم.

خدمات الرعاية التي تُقدم بعد الاستقرار: خدمات مغطاة متعلقة بحالة طبية طارئة تُقدم بعد استقرار حالة مريض من أجل الحفاظ على الحالة المستقرة. يتم تغطية خدمات رعاية ما بعد استقرار الحالة ودفع ثمنها. قد تحتاج المستشفيات خارج الشبكة إلى موافقة مسبقة.

خدمات الصحة العامة: الخدمات الصحية الموجهة إلى السكان بأكملهم. ويشتمل ذلك، ضمن جملة أمور، على تحليل للحالة الصحية والمراقبة الصحية وتعزيز الصحة والخدمات الوقائية ومكافحة الأمراض المعدية وحماية البيئة والصحة العمومية والاستعداد لمواجهة الكوارث والاستجابة لها والصحة المهنية.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california



خدمات الصحة العقلية المتخصصة: الخدمات المقدمة للأعضاء الذين لديهم خدمات الصحة العقلية وبحاجة إلى مستوى أعلى من المستوى الخفيف إلى المتوسط.

خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين: خدمات المرضى الخارجيين للأعضاء الذين يعانون من حالات صحة عقلية من بسيطة إلى متوسطة بما في ذلك:

- العلاج والتقييم الصحي العقلي الفردي أو الجماعي (العلاج النفسي)
- اختبار نفسي عند الإشارة سريريًا إلى تقييم حالة الصحة العقلية
- خدمات المرضى الخارجيين لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
- الاستشارة النفسية
- المكملات والمستلزمات والمختبر للمريض الخارجي

الخدمات المستثناة: الخدمات التي لا يغطيها برنامج California Medi-Cal.

خدمات تنظيم الأسرة: الخدمات المقدمة لمنع الحمل أو تأخيرها.

الخدمات خارج المنطقة: الخدمات التي تُقدم عندما يكون العضو في أي مكان خارج منطقة الخدمات.

الخدمة غير المغطاة: خدمة لا تغطيها Aetna Better Health of California.

الخطة: انتقل إلى "Managed care plan" (خطة الرعاية المُدارة).

دار الرعاية الطبية: نموذج الرعاية الذي سيوفر جودة رعاية صحية أفضل ويعمل على تحسين الإدارة الذاتية من قبل الأعضاء لرعايتهم الخاصة ويقلل التكاليف التي يمكن تجنبها بمرور الوقت.

دخول المستشفى: الدخول إلى المستشفى للعلاج كمرضى داخلي.

دليل مقدمي الخدمات: قائمة مقدمي الخدمات الموجودين في شبكة Aetna Better Health of California.

الرعاية الأولية: انتقل إلى "الرعاية الروتينية".

الرعاية التلطيفية: رعاية تقدم لتقليل الآلام البدنية والعاطفية والاجتماعية والروحية لعضو يعاني من مرض خطير. لا تتطلب الرعاية التلطيفية أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل.

الرعاية التمريضية الحاذقة: الخدمات المغطاة المقدمة بواسطة الممرضات المجازات و/أو الفنيين و/أو المعالجين خلال الإقامة في مرفق رعاية تمريضية حاذقة أو في منزل العضو.

الرعاية الروتينية: الخدمات الضرورية من الناحية الطبية والرعاية الوقائية وزيارات الأطفال الأصحاء أو الرعاية مثل رعاية المتابعة الروتينية. الهدف من الرعاية الروتينية هو الوقاية من المشاكل الصحية.

الرعاية الصحية المنزلية: الرعاية التمريضية الحاذقة والخدمات الأخرى المقدمة في المنزل.

الرعاية العاجلة (أو الخدمات العاجلة): الخدمات المقدمة لمعالجة مرض أو إصابة أو حالة غير طارئة تتطلب الرعاية الطبية. يمكنك الحصول على الرعاية العاجلة م مقدم خدمات من خارج الشبكة إذا كان مقدمو الخدمات داخل الشبكة غير متاحين أو قابلين للوصول مؤقتًا.

رعاية المتابعة: رعاية الطبيب المعادة لفحص التقدم الذي يحرزه المريض بعد دخول المستشفى أو خلال مسار العلاج.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



رعاية المحتضرين: رعاية تقدم لتقليل الآلام البدنية والعاطفية والاجتماعية والروحية لعضو يعاني من مرض خطير. إن رعاية المحتضرين متاحة للأعضاء الذين متوسط العمر المتوقع 6 شهرًا أو أقل.

رعاية المرضى الخارجيين بالمستشفى: الرعاية الطبية أو الجراحية المقدمة في مستشفى بدون الدخول كمريض داخلي.

رعاية المرضى الخارجيين: تتوفر عندما لا يتعين عليك الإقامة لليلة في مستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي تحتاج إليها.

رعاية المرضى الداخليين: تتوفر عندما يتعين عليك الإقامة لليلة في مستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي تحتاج إليها.

رعاية طويلة الأمد: الرعاية في مرفق لفترة أطول من الشهر الخاص بالدخول.

رعاية غرفة الطوارئ: فحص يجريه طبيب (أو طاقم عمل تحت إشراف طبيب على النحو المسموح به من قبل القانون) لمعرفة ما إذا كانت الحالة الطبية الطارئة موجودة أم لا. الخدمات الضرورية من الناحية الطبية اللازمة لجعلك بحالة مستقرة صحيًا في إطار إمكانات المرفق.

الشبكة: مجموعة من الأطباء والعيادات والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين المتعاقدين مع Aetna Better Health of California لتقديم الرعاية.

الشكوى: تعبير العضو الشفهي أو الكتابي عن عدم رضاه عن خدمة تغطيها Medi-Cal أو Aetna Better Health of California أو خطة الصحة العقلية للمقاطعة أو مقدم خدمة Medi-Cal.

ضروري من الناحية الطبية (أو الضرورة الطبية): الرعاية الضرورية من الناحية الطبية هي خدمات مهمة تكون معقولة وتحمي الحياة. وتكون هذه الرعاية مطلوبة لوقاية المرضى من التعرض لمرض أو إعاقة شديدة. وتقلل هذه الرعاية الألم الشديد من خلال علاج المرض أو الإصابة. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، فإن خدمات Medi-Cal الضرورية من الناحية الطبية تشمل الرعاية الضرورية من الناحية الطبية لإصلاح أو مساعدة الحالة أو المرض العقلي أو البدني، بما في ذلك اضطراب تعاطي المواد، على النحو المبين في البند 1396d(r) العنوان 42 من قانون الولايات المتحدة.

العضو: أي عضو مؤهل لبرنامج Medi-Cal مسجل في Aetna Better Health of California يستحق تلقي الخدمات المغطاة.

العلاج الاستقصائي: دواء علاجي أو منتج أو جهاز بيولوجي أكمل بنجاح المرحلة الأولى من الفحص السريري الذي وافقت عليه إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA) ولكن لم تتم الموافقة عليه للاستخدام العام من قبل FDA ولا يزال قيد التحقيق في تحقيق سريري معتمد من FDA.

العلاج التجريبي: الأدوية أو المعدات أو الإجراءات أو الخدمات التي هي في مرحلة الاختبار مع الدراسات المخبرية و/ أو الدراسات على الحيوانات قبل الاختبار على البشر. لا تخضع الخدمات التجريبية لفحص سريري.

العيادة: مرفق يمكن للأعضاء تحديده كمقدم رعاية أولية (PCP). وقد تكون Federally Qualified Health Center (FQHC) أو عيادة مجتمعية أو Rural Health Clinic (RHC) أو Indian Health Care Provider (IHCP) أو مرفق رعاية أولية آخر.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



الفحص والتشخيص والعلاج الدوري المبكر (EPSDT): تعد خدمات EPSDT بمثابة ميزة لأعضاء Medi-Cal الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا للمساعدة في الحفاظ عليهم بصحة جيدة. يتعين على الأعضاء الحصول على فحوصات الصحة المناسبة لأعمارهم والفحوصات المناسبة لاكتشاف المشاكل الصحية وعلاج الأمراض مبكرًا بالإضافة إلى أي علاج للعناية أو المساعدة في الحالات التي قد توجد في الفحوصات.

قائمة الأدوية المشمولة في العقد (CDL): قائمة الأدوية المعتمدة لبرنامج Medi-Cal Rx التي قد يطلب مقدم الرعاية الخاص بك منها الأدوية المغطاة التي تحتاج إليها.

لاكتشاف الأمراض والإعاقات أو الوقاية منها للأطفال والشباب. يساعد البرنامج الأطفال والشباب في الوصول إلى الرعاية الصحية المعتادة. ويمكن لمقدم الرعاية الأولية تقديم خدمات CHDP.

لتحسين الوظيفة أو إنشاء مظهر طبيعي إلى أقصى حد ممكن. التراكيب غير الطبيعية للجسم هي التراكيب الناجمة عن عيب خلقي أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو مرض.

لست بحاجة لإحالة من مقدم الرعاية الأولية لبعض أنواع الخدمة، مثل تنظيم الأسرة أو الرعاية في حالة الطوارئ أو رعاية أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء (OB/GYN) أو الخدمات الحساسة.

مدير الحالة: الممرضات المسجلات أو العاملات الاجتماعيات اللاتي يمكنهن مساعدتك في فهم المشاكل الصحية الكبيرة وترتيب الرعاية مع مقدمي الخدمات الآخرين.

مراكز الولادة المستقرة (FBC): المرافق الصحية التي من المخطط أن تحدث فيها الولادة بعيدًا عن محل إقامة الحامل، والتي يتم ترخيصها أو الموافقة عليها من قبل الولاية لتوفير المخاض السابق للولادة والولادة أو رعاية ما بعد الولادة وغيرها من الخدمات المتنقلة المضمنة في الخطة. ولا تكون هذه المرافق عبارة عن مستشفيات.

المرض الخطير: مرض أو حالة يتعين علاجها وقد تؤدي إلى الوفاة.

المرض العضال: حالة طبية لا يمكن الشفاء منها وعلى الأرجح تؤدي إلى الوفاة خلال عام واحد أو أقل إذا اتبع المرض مساره الطبيعي.

مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة: مكان يقدم الرعاية التمريضية لمدة 24 ساعة في اليوم والتي لا يمكن تقديمها إلا من جانب مهنيي الصحة المدربين.

مريض مؤكد: مريض لديه علاقة حالية بمقدم رعاية وتم معاينته من قبل هذا مقدم الرعاية خلال فترة زمنية محددة تحددها الخطة.

المزايا: خدمات الرعاية الصحية والأدوية المغطاة بموجب هذه الخطة الصحية.

المستشفى المشاركة: مستشفى مرخصة متعاقد مع Aetna Better Health of California لتقديم الخدمات إلى الأعضاء في وقت تلقي العضو للرعاية. تكون الخدمات المغطاة التي قد توفرها بعض المستشفيات المشاركة للأعضاء مقيدة من جانب سياسات ضمان الجودة ومراجعة الاستخدام من قبل Aetna Better Health of California أو تعاقد Aetna Better Health of California مع المستشفى.

المستشفى: هو مكان تتلقى خلاله رعاية المرضى الداخليين والخارجيين من الأطباء والممرضات.

المسجل: الشخص الذي يعد عضوًا في خطة صحية ويتلقى الخدمات من خلال الخطة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



المشاركة في السداد: المبلغ الذي تسدده، بصفة عامة في وقت الخدمة، علاوة على مدفوعات شركة التأمين.

المعدات الطبية المعمرة (DME): المعدات الضرورية من الناحية الطبية والتي يطلبها طبيبك أو مقدم خدمات آخر. تقرر Aetna Better Health of California ما إذا كنت تؤجر المعدات الطبية المعمرة (DME) أو تشتريها. يتعين ألا تكون تكاليف التأجير أكثر من تكلفة الشراء.

مقدم الخدمات التابع للشبكة (أو مقدم الخدمات داخل الشبكة): انتقل إلى "مقدم الخدمات المشارك".

مقدم الخدمات المشارك (أو الطبيب المشارك): طبيب أو مستشفى أو مهني رعاية صحية مرخص آخر أو مرفق صحي مرخص، بما في ذلك المرافق تحت الحادة التي لديها تعاقد مع Aetna Better Health of California لتقديم الخدمات المغطاة إلى الأعضاء في وقت تلقي العضو للرعاية.

مقدم الخدمات المؤهل: الطبيب المؤهل في مجال الممارسة المناسب لعلاج حالتك.

مقدم الخدمات غير المشارك: مقدم خدمات غير موجود في شبكة Aetna Better Health of California.

مقدم الرعاية الأولية (PCP): مقدم الخدمات المرخص الذي تتعامل معه لتلبية معظم رعايتك الصحية. يساعدك مقدم الرعاية الأولية في تلقي الرعاية التي تحتاج إليها. تحتاج بعض الرعاية إلى الموافقة عليها أولاً، ما لم تكن:

- تعاني من حالة طارئة.
- بحاجة لرعاية أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء.
- بحاجة لخدمات حساسة.
- تحتاج إلى خدمات تنظيم الأسرة/ تحديد النسل.

يمكن أن يكون مقدم الرعاية الأولية أيًا مما يلي:

- ممارس عام
- طبيب باطني
- طبيب أطفال
- ممارس طب العائلة
- أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء
- Indian Health Care Provider (IHCP)
- المركز الصحي المؤهل فيدراليًا (FQHC)
- Rural Health Clinic (RHC)
- الممرضة الممارسة
- مساعد الطبيب
- العيادة

مقدم خدمات الصحة العقلية: الأفراد المرخصون الذين يقدمون خدمات الصحة العقلية والسلوكية للمرضى.

مقدم خدمات من خارج الشبكة: مقدم الخدمات الذي لا يعد جزءًا من شبكة Aetna Better Health of California.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على



مقدمو الرعاية الصحية المنزلية: مقدمو الخدمات الذين يقدمون لك الرعاية التمريضية الحاذقة والخدمات الأخرى في المنزل.

مقدمو الرعاية الصحية: الأطباء والأخصائيون، مثل الجراحون أو الأطباء الذين يعالجون السرطان أو الأطباء الذين يعالجون الأجزاء الخاصة من الجسم والذين يعملون مع Aetna Better Health of California أو الموجودون في شبكة Aetna Better Health of California. يتعين أن يتمتع مقدمو الخدمات بشبكة Aetna Better Health of California برخصة للممارسة في ولاية كاليفورنيا وتقديم خدمة لك تغطيها Aetna Better Health of California.

مقوم العظام: مقدم الرعاية الذي يعالج العمود الفقري من خلال المعالجة اليدوية

المرمضة القابلة المجازة (CNM): ممرضة مرخصة باعتبارها ممرضة مسجلة ومجازة كمرمضة قابلة من جانب California Board of Registered Nursing. يُسمح للممرضة القابلة المجازة بحضور حالات الولادة الطبيعية. **منطقة الخدمات:** المنطقة الجغرافية التي تخدمها Aetna Better Health of California. يشتمل ذلك على مقاطعتي San Diego (سان دييغو) و Sacramento (ساكرامنتو).

الموافقة المسبقة (أو التصريح المسبق): يتعين على مقدم الرعاية الأولية الحصول على موافقة من Aetna Better Health of California قبل حصولك على خدمات معينة. ستوافق Aetna Better Health of California على الخدمات التي تحتاج إليها فقط. لن توافق Aetna Better Health of California على الخدمات من قبل مقدمي الخدمات غير المشاركين إذا كانت Aetna Better Health of California تعتقد أنه يمكنك الحصول على خدمات يمكن مقارنتها أو مناسبة بصورة أكبر من خلال مقدمي خدمات Aetna Better Health of California. الإحالة لا تمثل موافقة. يتعين عليك الحصول على موافقة من Aetna Better Health of California.

النقل الطبي: النقل عندما لا يكون بإمكانك الوصول إلى موعد طبي خاضع للتغطية و/أو استلام الوصفات الطبية من قبل سيارة أو أتوبيس أو قطار أو تاكسي ويصفها لك مقدم الخدمة. وتدفع Aetna Better Health of California مقابل خدمات وسائل النقل ذات التكلفة الأقل لاحتياجاتك الطبية عندما تكون بحاجة إلى وسيلة انتقال للوصول إلى موعدك الطبي.

النقل غير الطبي: النقل عند السفر من وإلى موعد للحصول على خدمة Medi-Cal مغطاة مصرح بها من قبل مقدم الخدمات وعند استلام الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية.

الهنود الأمريكيون: فرد محدد في العنوان 25 من قانون الولايات المتحدة. الأقسام 1603(13) و 1603(28). 1679(a) أو من تم تحديد أهليته، باعتباره هنديًا، وفقًا لـ 42 C.F.R. 136.12 أو العنوان الخامس من قانون تحسين الرعاية الصحية الهندية، لتلقي خدمات الرعاية الصحية من مقدمي الرعاية الصحية الهنود (الخدمة الصحية الهندية، قبيلة هندية، منظمة قبلية، أو منظمة هندية حضرية - I/T/U) أو من خلال الإحالة بموجب عقد الخدمات الصحية.

وتجدر الإشارة إلى أنك تحتاج عادة إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للذهاب إلى أخصائي. يتعين على مقدم الرعاية الأولية الحصول على موافقة مسبقة من Aetna Better Health of California قبل حصولك على الرعاية من أخصائي.

الولادة النشطة: الفترة الزمنية التي تجري عندما تكون المرأة في المراحل الثلاث للولادة ولا يمكن نقلها بأمان في الوقت المناسب إلى مستشفى أخرى قبل الولادة أو قد يؤدي النقل إلى إلحاق الضرر بصحة أو سلامة المرأة أو الجنين.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711). إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع 7. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بالزيارة على الموقع www.aetnabetterhealth.com/california.



Aetna Better Health of California
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131

خدمات الأعضاء

1-855-772-9076



Aetna Better Health® of California

[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)

1144900-04-CAA A (Rev 3/23)